

# 5.2

## Réglementation et lignes directrices

---

---

## 5.2 RÉGLEMENTATION ET LIGNES DIRECTRICES

### 5.2.1 Consultation

#### Ligne directrice sur la gestion de la continuité des activités

Avis est donné par l'Autorité des marchés financiers que le projet de ligne directrice sur la gestion de la continuité des activités est publié pour consultation. Cette ligne directrice s'adresse aux assureurs de personnes, aux assureurs de dommages, aux sociétés de gestion de portefeuille contrôlées par un assureur, aux fonds de garanties, aux coopératives de services financiers ainsi qu'aux sociétés de fiducie et aux sociétés d'épargne qui sont régies par les lois administrées par l'Autorité.

Les institutions financières intéressées à communiquer leurs commentaires sont invitées à les fournir au plus tard le 30 octobre 2009. Il est à noter que les commentaires soumis seront rendus publics à défaut d'avis contraire à cet effet.

Le projet de la ligne directrice est également accessible sur la page d'accueil du site Web de l'Autorité au [www.lautorite.qc.ca](http://www.lautorite.qc.ca), à la section « Consultation publique ».

#### Soumission des commentaires

Les commentaires doivent être soumis à :

Me Anne-Marie Beaudoin  
Secrétaire de l'Autorité  
Autorité des marchés financiers  
800, square Victoria, 22<sup>e</sup> étage  
C.P. 246, tour de la Bourse  
Montréal (Québec) H4Z 1G3  
Télécopieur : (514) 864-6381  
Courrier électronique : [consultation-en-cours@lautorite.qc.ca](mailto:consultation-en-cours@lautorite.qc.ca)

#### Renseignements additionnels

Des renseignements additionnels peuvent être obtenus en s'adressant à :

Linda El Ghordaf  
Direction des normes et vigie  
Autorité des marchés financiers  
Téléphone : (418) 525-0337, poste 4643  
Numéro sans frais : 1 877 525-0337  
Courrier électronique: [linda.elghordaf@lautorite.qc.ca](mailto:linda.elghordaf@lautorite.qc.ca)

**Le 26 juin 2009**

# **LIGNE DIRECTRICE SUR LA GESTION DE LA CONTINUITÉ DES ACTIVITÉS**

**Juin 2009**

# Projet

---

## Table des matières

<b>Préambule .....</b>	<b>3</b>
<b>Introduction .....</b>	<b>4</b>
<b>Champ d'application .....</b>	<b>5</b>
<b>Entrée en vigueur et processus de mise à jour.....</b>	<b>6</b>
<b>1. Continuité et reprise des activités .....</b>	<b>7</b>
<b>2. Gestion saine et prudente de la continuité des activités .....</b>	<b>7</b>
<b>3. Cadre général de la gestion de la continuité des activités.....</b>	<b>8</b>
Principe 1 : Responsabilités de la haute direction et du conseil d'administration.....	8
Principe 2 : Stratégie, politique et procédures .....	9
<b>4. Identification et évaluation des incidents opérationnels majeurs.....</b>	<b>10</b>
Principe 3 : Identification des incidents opérationnels majeurs .....	10
Principe 4 : Identification des activités critiques.....	11
Principe 5 : Évaluation des impacts sur les activités critiques .....	12
<b>5. Développement et implantation du plan de continuité des activités .....</b>	<b>13</b>
Principe 6 : Planification de la continuité des activités.....	13
Principe 7 : Vérification de la fiabilité du PCA et mise à jour .....	15
<b>Surveillance des pratiques de gestion saine et prudente .....</b>	<b>16</b>

## Projet

---

### Préambule

Une ligne directrice est une indication des attentes de l'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité ») à l'égard de l'obligation légale des institutions financières de suivre des pratiques de gestion saine et prudente. Elle porte donc sur l'exécution, l'interprétation et l'application de cette obligation imposée aux institutions financières.

Dans cette optique, l'Autorité privilégie une approche basée sur des principes plutôt que d'édicter des règles précises. Ainsi, du fondement même d'une ligne directrice, l'Autorité confère aux institutions financières la latitude nécessaire leur permettant de déterminer elles-mêmes les stratégies, politiques et procédures pour la mise en œuvre de ces principes de saine gestion et de voir à leur application en regard de la nature, de la taille et de la complexité de leurs activités.

L'Autorité considère la gouvernance, la gestion intégrée des risques et la conformité (GRC) comme les assises sur lesquelles doit reposer la gestion saine et prudente d'une institution financière et conséquemment, les bases sur lesquelles l'encadrement prudentiel donné par l'Autorité s'appuiera.

La présente ligne directrice s'inscrit dans cette perspective et énonce les attentes de l'Autorité à l'égard des pratiques de gestion saine et prudente en ce qui a trait à la continuité des activités.

# Projet

## Introduction

Le secteur financier est constitué d'une multitude d'interconnexions entre différents marchés, systèmes, participants et fournisseurs de services. Une perturbation, un ralentissement ou une interruption des activités d'une institution financière ou d'un de ses fournisseurs de services, dus à des incidents opérationnels, pourraient compromettre sa capacité à honorer ses engagements vis-à-vis sa clientèle et ses partenaires et pourraient même, dans certains cas, perturber le système financier par effet de contagion. Compte tenu de ces interdépendances et de la complexité du fonctionnement du secteur financier, les institutions financières devraient se doter de pratiques de gestion saine et prudente afin d'assurer la continuité de leurs activités suite à un incident opérationnel. La gestion de la continuité des activités constitue une priorité au chapitre de la saine gestion du risque opérationnel.

La gestion de la continuité des activités consiste à mettre en place des processus pour identifier les incidents opérationnels majeurs susceptibles de menacer l'institution financière tels les catastrophes naturelles, les pannes d'électricité ou de télécommunication, les pannes informatiques, le piratage, le terrorisme, les pandémies, etc. Cette gestion permet d'évaluer les impacts sur les activités de l'institution et de mettre en place les mesures d'atténuation nécessaires afin d'assurer la continuité de ses activités critiques.

La présente ligne directrice a pour objectif d'énoncer les attentes de l'Autorité à l'égard des institutions en matière de gestion de la continuité des activités. Les diverses lois sectorielles administrées par l'Autorité habilite<sup>1</sup> cette dernière à donner des lignes directrices aux institutions financières pouvant porter sur toutes pratiques de gestion saine et prudente.

Les principes de gestion de la continuité des activités proposés par l'Autorité s'inspirent du cadre de référence<sup>2</sup> adopté par le ministère de la Sécurité publique au Québec. Ce cadre propose une démarche collective afin d'assurer la cohérence et la complémentarité de la gestion de la continuité. Cette démarche interpelle entre autres les instances gouvernementales, les organismes de santé et toute autre organisation ou institution fournissant des produits ou des services essentiels.

Cette ligne directrice s'inspire également des principes directeurs du Comité de Bâle sur le contrôle bancaire<sup>3</sup>, de l'Association internationale des contrôleurs d'assurance<sup>4</sup> et du Joint Forum<sup>5</sup> relativement aux saines pratiques de gestion du risque opérationnel et de gestion de la continuité des activités.

<sup>1</sup> *Loi sur les assurances*, L.R.Q., c. A-32, articles 325.0.1 et 325.0.2;  
*Loi sur les coopératives de services financiers*, L.R.Q., c. C-67.3, article 565;  
*Loi sur les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne*, L.R.Q., c. S-29.01, article 314.1.

<sup>2</sup> Gouvernement du Québec, Ministère de la Sécurité publique, *Gestion des risques en sécurité civile*, 2008.  
 Gouvernement du Québec, Ministère de la Sécurité publique, *Approche et principes en sécurité civile*, 2008.

<sup>3</sup> Comité de Bâle sur le contrôle bancaire, Banque des règlements internationaux, *Saines pratiques pour la gestion et la surveillance du risque opérationnel*, février 2003.

<sup>4</sup> Association internationale des contrôleurs d'assurance, *Principes de base en matière d'assurance et méthodologie*, octobre 2003.

<sup>5</sup> Joint Forum, *High-level principles for business continuity*, August 2006.

## Projet

---

### Champ d'application

La ligne directrice sur la gestion de la continuité des activités est applicable aux assureurs de personnes, aux assureurs de dommages, aux sociétés de gestion de portefeuille contrôlées par un assureur, aux fonds de garanties, aux sociétés mutuelles d'assurance, aux coopératives de services financiers, aux sociétés de fiducie et aux sociétés d'épargne, régis par les lois suivantes :

- *Loi sur les assurances*, L.R.Q., c. A-32
- *Loi sur les coopératives de services financiers*, L.R.Q., c. 67.3
- *Loi sur les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne*, L.R.Q., c. S-29.01.

Enfin, cette ligne directrice s'applique tant à l'institution financière qui opère de façon autonome qu'à celle qui est membre d'un groupe financier<sup>6</sup>. Dans le cas des coopératives de services financiers et des sociétés mutuelles d'assurance membres d'une fédération, les normes ou politiques adoptées à leur intention par la fédération, doivent être cohérentes, voire convergentes, avec les principes de gestion saine et prudente prescrits par la loi et précisés à la présente ligne directrice.

Les expressions génériques « institution financière » ou « institution » sont utilisées pour faire référence à toutes les entités financières visées par le champ d'application.

---

<sup>6</sup> Aux fins d'application de la présente, est considéré comme « groupe financier », tout ensemble de personnes morales formé d'une société mère (institution financière ou holding) et de personnes morales qui lui sont affiliées.

## Projet

---

### **Entrée en vigueur et processus de mise à jour**

La ligne directrice sur la gestion de la continuité des activités est effective à compter du XX mois 20XX.

En regard de l'obligation légale des institutions de suivre des pratiques de gestion saine et prudente, l'Autorité s'attend à ce que chaque institution s'approprie les principes de la présente ligne directrice en élaborant des stratégies, politique et procédures adaptées à sa nature, sa taille, la complexité de ses activités et son profil de risque, et qu'elle les mette en œuvre d'ici le XX mois 201X. Dans la mesure où une institution a déjà mis en place un tel encadrement, l'Autorité pourra vérifier si cet encadrement permet à l'institution de rencontrer les exigences prescrites par la loi.

Cette ligne directrice sera actualisée en fonction des développements en matière de gestion de la continuité des activités et à la lumière des constats effectués dans le cadre des travaux de surveillance menés auprès des institutions financières.

## Projet

### 1. Continuité et reprise des activités

Aux fins de l'application de la présente ligne directrice, la gestion de la continuité des activités se définit comme étant un processus issu d'une stratégie et d'une politique, et des procédures visant à assurer la continuité et la reprise des activités critiques d'une institution financière à la suite d'un incident de nature opérationnelle. Les activités critiques d'une institution, sont celles dont la perturbation, le ralentissement ou l'interruption pendant une certaine période auraient des répercussions importantes sur le fonctionnement de l'institution financière. En plus des répercussions importantes que peut avoir un incident, des impacts sont à prévoir à l'égard des clients et des fournisseurs ce qui pourrait affecter la situation financière de l'institution et, ultimement, porter atteinte à sa réputation.

Les incidents opérationnels correspondent aux événements qui engendrent une perturbation, un ralentissement ou une interruption des activités critiques de l'institution et qui occasionnent des pertes financières ou une atteinte à sa réputation. Ces incidents pourraient être attribuables aux procédures propres à l'institution, ses ressources humaines et ses systèmes internes ou à des événements extérieurs tels les catastrophes naturelles, les incendies, les pannes d'électricité ou de télécommunications, les dysfonctionnements informatiques, le piratage, la malveillance, le terrorisme, les pandémies, etc.

Dans cette optique, l'institution financière est appelée à se doter d'un plan de continuité des activités (« PCA ») élaboré de façon rigoureuse afin d'assurer un niveau de préparation optimal aux incidents opérationnels majeurs. Le PCA est dans les faits, un plan d'action écrit qui définit les procédures et détermine les ressources nécessaires à la continuité et à la reprise des activités d'une institution.

### 2. Gestion saine et prudente de la continuité des activités

L'Autorité reconnaît que le choix du processus de gestion de la continuité des activités par l'institution financière dépend de plusieurs facteurs tels que sa taille, sa nature et la complexité de ses activités. Malgré les différents processus adoptés par les institutions financières, un processus efficace de gestion de la continuité des activités devrait s'appuyer sur les principes proposés ci-après, tels qu'une formulation claire de la stratégie de continuité et une implication de la haute direction et du conseil d'administration.

Le processus de gestion de la continuité des activités devrait également tenir compte de la nature et de l'importance des incidents opérationnels identifiés par l'institution. La ligne directrice ne vise que les incidents opérationnels majeurs. Dans la détermination de l'étendue de sa gestion de la continuité, l'institution pourrait s'appuyer sur une approche basée sur les risques. Cette approche permet d'évaluer les différents incidents sur la base, notamment, de leur probabilité d'occurrence et de leur sévérité et d'établir des priorités de traitement. Cette priorisation repose sur la durée nécessaire à la reprise des activités et l'importance des effets que causerait leur interruption. L'institution pourrait déterminer alors des niveaux de services minimaux et des durées d'interruption tolérables. L'impossibilité d'assurer l'offre de produits et de services essentiels peut avoir des conséquences graves sur la réputation de l'institution. La gestion de la continuité des activités constitue un moyen efficace permettant de relever ce défi.

## Projet

Le présent document propose des principes qui favorisent une gestion rigoureuse et efficace de la continuité des activités des institutions financières en fonction d'une démarche systématique et structurée. Ces principes visent également à favoriser l'utilisation d'une approche globale, permanente et intégrée dans la gestion de risques de l'institution financière.

Essentiellement, les principes proposés portent sur l'organisation de la gestion de la continuité, l'identification des incidents opérationnels majeurs, l'évaluation de leurs impacts sur les activités critiques de l'institution et la planification de la gestion de la continuité.

### 3. Cadre général de la gestion de la continuité des activités

#### Principe 1 : Responsabilités de la haute direction et du conseil d'administration

L'Autorité s'attend à ce que la gestion de la continuité des activités fasse partie intégrante de la gestion intégrée des risques de l'institution financière, dont le conseil d'administration et la haute direction sont ultimement responsables.

L'Autorité s'attend à ce que les rôles et les responsabilités liés à la gestion de la continuité des activités soient clairement définis et convenablement documentés. La ligne directrice sur la gouvernance<sup>7</sup> propose des principes en matière de gestion saine et prudente que l'institution financière devrait considérer *a priori* en regard des spécificités de la gestion de la continuité des activités. Dans ce cadre, le conseil d'administration devrait notamment :

- valider la stratégie de continuité à adopter;
- approuver le PCA;
- nommer un responsable de la gestion de la continuité des activités parmi les membres de la haute direction.

Les rôles et responsabilités de la haute direction portent notamment sur les éléments suivants :

- assurer l'efficacité de la gestion de la continuité et la reprise des activités perturbées ou interrompues dans des délais raisonnables;
- créer et promouvoir une culture organisationnelle qui accorde une place prépondérante à la gestion de la continuité;

<sup>7</sup> L'Autorité des marchés financiers, Ligne directrice sur la gouvernance, avril 2009.

## Projet

- s'impliquer, en cas d'incidents majeurs affectant la continuité des activités en adaptant les directives préétablies aux imprévus rencontrés;
- assurer la survie financière de l'institution;
- soumettre périodiquement des rapports au conseil d'administration sur le niveau de préparation de l'institution financière.

La haute direction pourrait désigner un comité de gestion de la continuité des activités. Ce comité pourrait être responsable de l'élaboration, de la planification, de la vérification et de la mise à jour du PCA. Il pourrait en assurer également la mise en œuvre, en plus de coordonner les activités et de superviser l'élaboration du PCA. Dans certains cas, la désignation d'un seul responsable pourrait être suffisante. Toutefois, il ne serait pas nécessaire de désigner un responsable lorsque les lois prévoient des structures ou des comités qui peuvent prendre en charge cette responsabilité.

### Principe 2 : Stratégie, politique et procédures

L'Autorité s'attend à ce que l'institution financière dispose d'une stratégie lui permettant d'assurer la continuité des activités critiques et la reprise des activités perturbées ou interrompues, et ce, dans des délais raisonnables.

La gestion de la continuité des activités devrait faire partie intégrante de la gestion au jour le jour de l'institution financière. L'institution financière devrait élaborer une stratégie de continuité des activités et mettre en place une politique et des procédures qui traduisent cette stratégie sur le plan opérationnel en couvrant notamment les éléments suivants :

- la mise en place d'un comité de gestion de la continuité impliquant la haute direction;
- la définition des rôles et responsabilités de toutes les personnes qui peuvent être impliquées;
- la mise en place de plans de délégation de pouvoirs, afin de répondre efficacement aux imprévus et de réduire les questionnements quant à l'attribution des responsabilités en cas de perturbation, de ralentissement ou d'interruption des activités critiques de l'institution;
- l'identification des incidents opérationnels majeurs susceptibles d'affecter l'institution financière;
- identification des activités critiques;
- l'évaluation de l'impact des incidents opérationnels majeurs sur les activités critiques;

## Projet

- le développement des objectifs de continuité;
- l'élaboration d'un PCA détaillé qui décrit les actions à entreprendre;
- la coordination des actions de l'institution financière avec celles entreprises par les instances gouvernementales et/ou les fournisseurs de services;
- la mise en place d'un programme de formation et de sensibilisation des employés impliqués;
- l'élaboration d'un plan de communication;
- la vérification de la fiabilité du PCA et sa mise à jour.

#### 4. Identification et évaluation des incidents opérationnels majeurs

##### Principe 3 : Identification des incidents opérationnels majeurs

L'Autorité s'attend à ce que l'institution financière identifie les incidents opérationnels majeurs susceptibles de perturber, de ralentir ou d'interrompre ses activités critiques.

Aux incidents opérationnels habituellement identifiés tels les catastrophes naturelles, les pannes informatiques, les attaques terroristes et d'autres actes délibérés ou accidentels, s'ajoutent des incidents nouveaux reliés à l'automatisation accrue, au recours croissant à l'impartition et à l'interdépendance des systèmes financiers. Certains incidents, tels qu'une pandémie d'influenza, ont la particularité d'avoir des répercussions directes sur les ressources humaines alors que la majorité des incidents opérationnels entraînent une détérioration ou un dysfonctionnement des systèmes et des infrastructures physiques.

Les incidents opérationnels majeurs peuvent engendrer une ou plusieurs des conséquences suivantes : la dégradation ou la destruction des infrastructures physiques et des systèmes, l'indisponibilité ou la perte des ressources humaines, l'accès restreint aux zones affectées, les pertes financières et l'atteinte à la réputation. Ces incidents sont également susceptibles de générer des pertes financières considérables. Ils pourraient même porter atteinte à la réputation de l'institution financière. Ces incidents peuvent ultimement affecter l'ensemble du système financier.

Il est donc nécessaire pour l'institution financière de déterminer l'éventail d'incidents susceptibles de l'affecter et d'en évaluer l'impact sur son profil de risque. Parmi les critères permettant l'identification des incidents majeurs et l'établissement des priorités pour en assurer la gestion, on retient principalement :

- l'intensité;

## Projet

- la probabilité d'occurrence;
- la localisation de l'incident et son étendue;
- la vitesse d'évolution;
- la durée de l'impact;
- le moment où l'incident est susceptible de survenir;
- la prévisibilité;
- la possibilité de maîtrise ou de contrôle.

L'institution devrait également considérer le fait que la manifestation de certains incidents serait susceptible de provoquer le déclenchement d'incidents secondaires. Par exemple, un séisme pourrait provoquer des incendies en raison des fuites de gaz.

### Principe 4 : Identification des activités critiques

L'Autorité s'attend à ce que l'institution financière identifie ses activités critiques, leur concentration sur un même site, leur interdépendance ainsi que leur dépendance quant au même système, personnel et fournisseurs de services.

D'une part, l'institution financière devrait s'assurer que les prestations des fournisseurs de services dont dépendent ses activités critiques seront disponibles. Par exemple, l'institution devrait tester régulièrement les systèmes de communication entre ses sites et ceux de ses fournisseurs de services. Dans la même optique, l'institution financière devrait vérifier que les risques liés à ses activités imparties ne compromettent pas la continuité de ses activités. Ainsi, l'institution devrait s'assurer que ses fournisseurs de services disposent d'un PCA fiable et régulièrement vérifié et voir à adapter son propre PCA le cas échéant, selon les risques résiduels identifiés<sup>8</sup>.

D'autre part, certaines institutions financières peuvent avoir choisi de centraliser certaines de leurs activités critiques et activités de support (p. ex. : l'informatique). Cette centralisation est susceptible d'accroître les risques d'interruption des activités situées sur un même site ou dépendantes de ce site en cas d'incidents. Par conséquent, l'institution financière devrait envisager de mettre en place les mesures nécessaires afin d'atténuer les risques liés à la concentration de ses activités. Elle pourrait, à titre d'exemple, prévoir des sites de reprise.

<sup>8</sup> Autorité des marchés financiers, Ligne directrice sur la gestion des risques liés à l'impartition, Avril 2009.

## Projet

### Principe 5 : Évaluation des impacts sur les activités critiques

L'Autorité s'attend à ce que l'institution financière évalue les impacts des incidents majeurs sur ses ressources, son fonctionnement et son environnement et détermine les mesures à prendre qui découlent de cette évaluation.

Dans son évaluation des impacts des incidents opérationnels majeurs sur les activités critiques, l'institution financière devrait, notamment, considérer les éléments suivants :

- les effets sur les infrastructures, systèmes et ressources matérielles dont dépend l'institution financière pour la réalisation de ses activités quotidiennes, telles que l'électricité, les télécommunications, etc.;
- les effets sur la population liée géographiquement et économiquement à l'institution financière (p. ex. : son personnel, ses clients, ses fournisseurs, ses partenaires, etc.);
- les impacts financiers et économiques.

L'institution financière devrait également considérer le risque systémique dans l'évaluation d'impact sur son environnement. Dans le cas de plusieurs incidents opérationnels (p. ex. : les catastrophes naturelles, la pandémie d'influenza, etc.), la survenance d'un risque systémique doit être prise en compte puisque les conséquences de ces incidents pourraient avoir une étendue géographique vaste. Cette étendue peut être accentuée par l'interconnexion des marchés financiers et l'interdépendance des systèmes économiques.

Dans son évaluation des impacts, l'institution financière devrait estimer la disponibilité des ressources nécessaires au fonctionnement de chaque activité critique (les ressources humaines et matérielles, les processus des fournisseurs de services, les réseaux de télécommunication, etc.). Elle devrait également prendre en considération les mesures d'atténuation qu'elle a mises en place (p. ex. : sites de reprises, plans de sauvegarde des données, etc.).

Les résultats de l'évaluation des impacts permettront à l'institution financière d'anticiper les perturbations, les ralentissements et les interruptions possibles de ses activités critiques. Sur cette base, l'institution financière devrait fixer ses objectifs de continuité et de reprise. Ces objectifs sont notamment de :

- gérer les conséquences immédiates d'un incident;
- assurer la continuité des activités critiques;
- maintenir un niveau de service approprié;
- garantir une durée d'interruption raisonnable.

## Projet

Les objectifs de l'institution devraient être établis en considérant ce qui est prioritaire en cas d'incidents majeurs. Ces priorités pourraient notamment être la protection des employés, la survie financière de l'institution, la conformité aux lois et règlements en vigueur et le maintien des services essentiels aux clients.

L'allocation des ressources ne saurait être efficace sans des objectifs clairs et précis. Ces ressources, de façon générale, se font rares en cas d'incidents majeurs. Les objectifs fixés par l'institution permettront l'élaboration d'un PCA adapté au profil de risque de l'institution.

### 5. Développement et implantation du plan de continuité des activités

#### Principe 6 : Planification de la continuité des activités

L'Autorité s'attend à ce que l'institution financière développe et implante un PCA qui documente les actions à entreprendre en cas d'incident opérationnel majeur.

Le PCA est la composante principale et tangible d'une saine gestion de la continuité des activités d'une institution financière. Dans cette optique, celui-ci devrait être clair, pratique, vérifié et mis à jour régulièrement. Il devrait également être accompagné d'un plan de communication.

L'institution financière devrait planifier la continuité et la reprise de ses activités en mettant en place des mesures d'intervention adéquates. Ces mesures devraient décrire en détail les façons et les moyens d'assurer la continuité des activités critiques à un niveau de service minimal, avec une durée d'interruption tolérable, notamment lorsque les ressources habituelles ne sont pas disponibles. À cet égard, l'institution financière devrait élaborer son PCA afin de consigner les mesures qu'elle compte adopter en se basant sur un ensemble d'éléments :

- organisationnels : développement des politiques, des procédures, des plans d'action, des mesures d'urgence, d'une gestion de crise, d'une vérification de la fiabilité, de la mise à jour, etc.;
- humains : sensibilisation, formation, etc.;
- technologiques : logiciels, matériels, bases de données, réseaux, etc.;
- physiques et matériels : infrastructures, sites de reprise, etc.

## Projet

Les sous-sections ci-après élaborent sur certains de ces éléments.

### **Atténuation de la menace des incidents opérationnels majeurs**

L'atténuation des risques est un processus permanent qui doit se poursuivre même si le PCA n'est pas activé. Par exemple, si une institution a besoin d'électricité pour poursuivre ses activités critiques, elle peut atténuer le risque d'une panne d'électricité de courte durée en installant des génératrices.

Autre exemple, si une institution est dépendante des télécommunications pour fonctionner efficacement, elle peut atténuer les impacts éventuels des pannes de communications en utilisant des réseaux de communications de remplacement ou en installant des systèmes de secours.

### **Sites de reprise**

L'institution devrait avoir accès à un site de reprise au cas où elle perdrait ses sites principaux ou ses biens matériels, les réseaux et applications des technologies de l'information. Le choix des sites de reprise à mettre en place devrait tenir compte également de plusieurs facteurs, y compris de la nature des incidents opérationnels majeurs menaçant l'institution, du temps d'interruption tolérable et des coûts. L'institution financière devrait tenir compte de ces facteurs pour choisir les sites qui correspondent à ses objectifs de continuité et son niveau de tolérance pour le risque. Le type de sites choisi devrait refléter ces préoccupations :

- la salle blanche (ou vide) n'est ni aménagée, ni équipée de façon opérationnelle. L'installation de l'équipement et l'aménagement de la salle pour la rendre complètement opérationnelle avant de démarrer les activités nécessitent beaucoup de temps et d'efforts;
- le centre de relève est déjà préparé sur le plan électronique et presque entièrement équipé et prêt à fonctionner. Son aménagement pour le rendre complètement opérationnel nécessite toutefois plusieurs heures;
- le centre de reprise immédiat est entièrement équipé, aménagé et souvent même doté en personnel. Il est possible de l'activer en quelques minutes.

L'emplacement des sites de reprise devrait être assez éloigné du site principal afin d'éviter qu'ils ne soient soumis aux mêmes événements pouvant engendrer des perturbations sur les sites primaires, dont les catastrophes naturelles ou autres. Par exemple, les sites de reprise ne devraient pas dépendre des mêmes systèmes et infrastructures que le site principal. Ils devraient disposer idéalement de réseaux électriques et de télécommunication indépendants.

Pour des raisons de sécurité, les sites et les systèmes de reprise devraient être renforcés. Les sites et systèmes renforcés sont par exemple, dotés d'une alimentation de secours, ils disposent des copies des données, d'un haut niveau de sécurité physique et d'une protection contre l'intrusion électronique.

## Projet

### Programmes de sensibilisation et de formation

Afin d'instaurer une culture de gestion de la continuité au sein de l'institution, il est nécessaire d'informer les employés en les sensibilisant périodiquement à leurs responsabilités dans le cadre du PCA. Pour les employés ayant des responsabilités directes, des formations devraient être fournies afin de s'assurer que ces employés maîtrisent et comprennent les directives fixées par le PCA et qu'ils sont en mesure de les appliquer adéquatement.

### Communication

La réussite du déploiement du PCA dépend d'une communication cohérente, claire et efficace afin de contenir les rumeurs, maintenir le contact avec les médias, les services d'urgence, les partenaires, les fournisseurs et pour rassurer les employés et les clients.

### Principe 7 : Vérification de la fiabilité du PCA et mise à jour

L'Autorité s'attend à ce que l'institution financière vérifie périodiquement la fiabilité de son PCA. L'Autorité s'attend également à ce que le processus de gestion de la continuité des activités soit un processus dynamique prenant en charge les changements qui affectent l'institution financière, ses tiers et son environnement.

Les changements au niveau des technologies, des processus, des rôles et des responsabilités des employés peuvent affecter la fiabilité du PCA. Il est donc important de vérifier régulièrement sa fiabilité. L'institution financière devrait s'assurer que le déploiement du PCA lui permette de poursuivre ses activités critiques de façon efficace et efficiente.

Selon la nature, la taille et la complexité des activités critiques, des ressources et du temps nécessaires, l'institution financière pourrait procéder à des exercices par modules, à différents intervalles et sur une base régulière. La haute direction et les employés qui seront impliqués dans la gestion de la continuité devraient participer à ces exercices afin de se familiariser avec les rôles et responsabilités qui leur incomberont lorsque le PCA sera déployé. Les exercices devraient permettre notamment une vérification de :

- toutes les composantes distinctes du PCA;
- la connexion et le fonctionnement des outils, des systèmes et des sites de reprise;
- les aspects qualitatifs (temps nécessaire à la reprise des activités) et quantitatifs (capacité de la reprise des activités);
- la validité des hypothèses de planification;
- la coordination avec les partenaires d'affaires et les instances gouvernementales.

## Projet

---

Afin de disposer d'une image d'ensemble de la stratégie de continuité des activités, l'institution devrait mener des exercices à un niveau centralisé et intégrant tous les modules du PCA. L'institution financière pourrait également accroître progressivement le niveau de difficulté des exercices en ajoutant de nouveaux scénarios. Un niveau de difficulté accru permettrait une meilleure vérification de la fiabilité du PCA.

À la fin de chaque exercice, un rapport devrait être rédigé. Selon les résultats obtenus, les solutions ou les correctifs nécessaires devraient être intégrés afin de produire une version amendée du PCA.

### **Surveillance des pratiques de gestion saine et prudente**

En lien avec sa volonté de favoriser l'instauration de pratiques de gestion saine et prudente au sein des institutions financières, l'Autorité entend procéder, dans le cadre de ses travaux de surveillance, à l'évaluation du degré d'observance des principes énoncés à la présente ligne directrice, en considérant les attributs propres à chaque institution. En conséquence, l'efficacité et la pertinence des stratégies, politiques et procédures mises en place ainsi que la qualité de la supervision et du contrôle exercé par le conseil d'administration et la haute direction, seront évaluées.

Les pratiques en matière de gestion de la continuité des activités évoluent constamment. L'Autorité s'attend à ce que les instances décisionnelles de l'institution financière connaissent les meilleures pratiques en la matière et se les approprient dans la mesure où celles-ci répondent à leurs besoins.

# **BUSINESS CONTINUITY MANAGEMENT GUIDELINE**

**June 2009**

Draft

---

**Table of Contents**

<b>Preamble .....</b>	<b>3</b>
<b>Introduction .....</b>	<b>4</b>
<b>Scope .....</b>	<b>5</b>
<b>Coming into effect and updating .....</b>	<b>6</b>
<b>1. Continuity and resumption of business .....</b>	<b>7</b>
<b>2. Sound and prudent business continuity management.....</b>	<b>7</b>
<b>3. General framework for business continuity management .....</b>	<b>8</b>
Principle 1: Responsibility of senior management and the board of directors .....	8
Principle 2: Strategy, policy and procedures .....	9
<b>4. Identification and analysis of major operational incidents .....</b>	<b>10</b>
Principle 3: Identification of major operational incidents.....	10
Principle 4: Identification of critical functions .....	11
Principle 5: Assessment of impact on critical functions .....	11
<b>5. Development and implementation of the business continuity plan .....</b>	<b>13</b>
Principle 6: Business continuity planning.....	13
Principle 7: Verification of the reliability of the BCP and updating thereof.....	15
<b>Supervision of sound and prudent management practices .....</b>	<b>16</b>

## Draft

---

### Preamble

The *Autorité des marchés financiers* ("AMF") establishes guidelines setting out its expectations with respect to financial institutions' legal requirement to follow sound and prudent management practices. These guidelines therefore cover the execution, interpretation and application of this requirement.

The AMF favours a principles-based approach rather than a specific rules-based approach. As such, the guidelines provide financial institutions with the necessary latitude to determine the requisite strategies, policies and procedures for implementation of such management principles and to apply sound practices based on the nature, size and complexity of their activities.

The AMF considers governance, risk management and compliance (GRC) as the foundation stones for sound and prudent management of financial institutions and, consequently, as the basis for the prudential framework provided by the AMF.

This guideline is part of this approach and sets out the AMF's expectations regarding sound and prudent business continuity management practices.

## Draft

### Introduction

The financial sector is composed of a multitude of interconnections between various marketplaces, systems, participants and service providers. A disruption, slowdown or interruption in the activities of a financial institution or any of its service providers, due to operational issues, could jeopardize its ability to honour its commitments to its clients and partners and, in certain cases, disrupt the financial system through a trickle-down effect. Given these interdependencies and the complex functioning of the financial sector, financial institutions should adopt sound and prudent management practices to ensure business continuity in the event of an operational incident. Business continuity management is a priority in the sound management of operational risk.

Business continuity management consists in establishing procedures to identify major operational incidents likely to pose a threat to the financial institution, such as natural disasters, power outages, telecommunications failures, computer malfunctions, piracy, terrorism, pandemics and the like. By doing so, the institution can assess the impact of such occurrences on its operations and implement the necessary mitigation measures to ensure the continuity of its critical business activities.

This guideline sets out the expectations of the AMF regarding business continuity management by financial institutions. Under the various sector-based laws it administers,<sup>1</sup> the AMF has the authority to establish guidelines regarding sound and prudent management practices for financial institutions.

The principles of business continuity management proposed by the AMF are based on the frame of reference<sup>2</sup> adopted by Québec's *Ministère de la Sécurité publique*, which proposes a collective approach to ensure consistency and complementarity in the management of business continuity. This approach requires the involvement of government authorities, health agencies and all other organizations and institutions that provide essential products or services.

This guideline is also based on the core principles published by the Basel Committee on Banking Supervision,<sup>3</sup> the International Association of Insurance Supervisors<sup>4</sup> and the Joint Forum<sup>5</sup> with respect to sound operational risk management practices and sound business continuity management practices.

<sup>1</sup> *An Act respecting insurance*, R.S.Q. c. A-32, ss. 325.0.1 and 325.0.2;  
*An Act respecting financial services cooperatives*, R.S.Q. c. C-67.3, s. 565;  
*An Act respecting trust companies and savings companies*, R.S.Q. c. S-29.01, s. 314.1.

<sup>2</sup> Government of Québec, *Ministère de la Sécurité publique, Gestion des risques en sécurité civile*, 2008.  
 Government of Québec, *Ministère de la Sécurité publique, Approche et principes en sécurité civile*, 2008.

<sup>3</sup> Basel Committee on Banking Supervision, Bank for International Settlements, *Sound Practices for the Management and Supervision of Operational Risk*, February 2003.

<sup>4</sup> International Association of Insurance Supervisors, *Insurance Core Principles and Methodology*, October 2003.

<sup>5</sup> Joint Forum, *High-level principles for business continuity*, August 2006.

## Draft

---

### Scope

This business continuity management guideline is intended for insurers of persons (life and health), damage insurers, portfolio management companies controlled by an insurer, guarantee funds, mutual insurance associations, financial services cooperatives as well as trust and savings companies, which are governed by the following Acts:

- *An Act respecting insurance*, R.S.Q. c. A-32
- *An Act respecting financial services cooperatives*, R.S.Q. c. C- 67.3
- *An Act respecting trust companies and savings companies*, R.S.Q. c. S-29.01.

This guideline applies to financial institutions operating independently as well as to financial institutions operating as members of a financial group.<sup>6</sup> As regards financial services cooperatives and mutual insurance associations that are members of a federation, the standards or policies adopted by the federation should be consistent with—and even converge on—the principles of sound and prudent management prescribed by law and detailed in this guideline.

The generic terms “financial institution” and “institution” refer to all financial entities covered by the scope of this guideline.

---

<sup>6</sup> For purposes of this guideline, “financial group” refers to any group of legal persons composed of a parent company (financial institution or holding company) and legal persons affiliated therewith.

## Draft

---

### **Coming into effect and updating**

This business continuity management guideline will come into effect on month XX, 20XX.

With respect to the legal requirement of institutions to follow sound and prudent management practices, the AMF expects each institution to develop strategies, policies and procedures based on its nature, size, complexity and risk profile, to ensure the adoption of the principles underlying this guideline by month XX, 20XX. Where an institution has already implemented such a framework, the AMF may verify whether it enables the institution to satisfy the requirements prescribed by law.

This guideline will be updated based on developments in business continuity management and in light of the AMF's observations in the course of its supervision of financial institutions.

## 1. Continuity and recovery of business

For purposes of this guideline, business continuity management is defined as a process resulting from a strategy and a policy, and procedures intended to ensure the continuity and recovery of a financial institution's critical business activities following an operational incident. An institution's critical activities are those whose disruption, slowdown or interruption over a certain period of time would have a material impact on the financial institution's operations. In addition to the material impact of an incident, the institution's clients and suppliers may likely be affected, with potential unfavourable consequences on the institution's financial position and, ultimately, its reputation.

Operational incidents are events that disrupt, slow down or interrupt an institution's critical activities and result in financial losses or damage to the institution's reputation. Such incidents may be attributable to the institution's own procedures, to its human resources and internal systems or to external events such as natural disasters, fires, power outages, telecommunications failures, computer malfunctions, piracy, malicious attacks, terrorism, pandemics and the like.

With this in mind, each financial institution should adopt a carefully developed business continuity plan ("BCP") to ensure it is optimally prepared to handle major operational incidents. A BCP is a written action plan that sets out the procedures and resources required for the continuity and recovery of the institution's operations.

## 2. Sound and prudent business continuity management

The AMF realizes that an institution will opt for a business continuity management process based on several factors, including its size and the type and complexity of its activities. Regardless of the process adopted, an effective business continuity management process should be based on the principles set forth below, including the clear formulation of a continuity strategy and the participation of senior management and the board of directors.

The business continuity management process should also take into account the nature and scope of the operational incidents identified by the institution. This guideline only applies to major operational incidents. In determining the scope of its continuity management, an institution could rely on a risk-based approach in which the various incidents are evaluated on the basis, among other things, of their probability of occurrence and severity, thereby allowing the institution to establish recovery priorities. Setting priorities depends on the time required to resume operations and the seriousness of the consequences that would result from an interruption of operations. The institution could then determine minimum service levels and acceptable interruption periods. An institution's inability to deliver essential products and services can have a serious impact on its reputation. Business continuity management is an effective way to meet this challenge.

This guideline sets out principles to foster rigorous and effective management of the business continuity of financial institutions based on a systematic and structured approach. These principles are also intended to foster a comprehensive, permanent and integrated approach to the management of a financial institution's risks.

## Draft

In essence, the proposed principles address the organization of continuity management, the identification of major operational incidents, the assessment of their impact on the institution's critical activities and the planning of continuity management.

### 3. General framework for business continuity management

#### Principle 1: Responsibility of senior management and the board of directors

The AMF expects business continuity management to form an integral part of the financial institution's integrated risk management, for which the board of directors and senior management are ultimately responsible.

The AMF expects the roles and responsibilities related to business continuity management to be clearly defined and properly documented. The Governance Guideline<sup>7</sup> sets out sound and prudent management principles that a financial institution should consider *a priori*, in light of the particular nature of business continuity management. In this regard, the board of directors should notably:

- validate the continuity strategy to be adopted;
- approve the BCP; and
- appoint a member of senior management to be in charge of business continuity management.

The roles and responsibilities of senior management should include the following:

- ensuring the effectiveness of business continuity management and the recovery of disrupted or interrupted business activities within reasonable time limits;
- creating and promoting an organizational culture that places a high priority on business continuity management;
- becoming involved in the event of major business continuity incidents by adapting pre-established guidelines to unforeseen circumstances;
- ensuring the institution's financial survival; and
- periodically submitting reports to the board of directors on the financial institution's degree of preparedness.

<sup>7</sup> *Autorité des marchés financiers*, Governance Guideline, April 2009.

## Draft

Senior management could establish a business continuity management committee. This committee could be responsible for drafting, planning, verifying and updating the BCP. It could also be in charge of implementing the BCP, co-ordinating activities and supervising the development of the BCP. In certain cases, a single person in charge of the BCP could be sufficient. However, it would not be necessary to appoint such a person where laws provide for structures or committees that can assume such a task.

### Principle 2: Strategy, policy and procedures

The AMF expects financial institutions to adopt a strategy to ensure the continuity of critical business activities and the recovery of disrupted or interrupted business activities within reasonable time limits.

Business continuity management should form an integral part of the financial institution's day-to-day management. The financial institution should develop a business continuity strategy and implement a policy and procedures to execute the strategy at the operational level by addressing the following elements, in particular:

- the creation of a business continuity management committee involving senior management;
- the definition of the roles and responsibilities of all parties who may be involved;
- the establishment of plans for delegating powers so as to respond effectively to unforeseen circumstances and reduce uncertainties as to who assumes responsibility in the event of a disruption, slowdown or interruption affecting the institution's critical activities;
- the identification of major operational incidents likely to affect the financial institution;
- the identification of critical activities;
- the analysis of the impacts of major operational incidents on the institution's critical activities;
- the development of business continuity objectives;
- the development of a comprehensive BCP setting out the actions to be taken;
- the co-ordination of the financial institution's actions with the actions of government authorities and/or service providers;

## Draft

- the implementation of a training and awareness program for the employees involved;
- the development of a communications plan; and
- the BCP testing and the updating.

#### 4. Identification and analysis of major operational incidents

##### Principle 3: Identification of major operational incidents

The AMF expects financial institutions to identify the major operational incidents likely to disrupt, slow down or interrupt their critical activities.

In addition to the operational incidents that are commonly identified, such as natural disasters, computer malfunctions, terrorist attacks and other intentional or accidental acts, a financial institution may be affected by new events related to growing automation, increased reliance on outsourcing and the interdependencies of the financial system. Certain incidents, such as an influenza pandemic, have a direct impact on human resources, but the majority of operational incidents damage or undermine systems and physical infrastructures.

Major operational incidents can result in one or more of the following consequences: damage to, or destruction of physical infrastructures and systems, unavailability or loss of human resources, limited access to the affected areas, financial losses and damage to an institution's reputation. Any of these incidents can also result in significant financial losses. They can even seriously damage an institution's reputation. Ultimately, they can impact the entire financial system.

A financial institution should therefore identify the range of incidents likely to affect it and assess their impact on its risk profile. The following are the primary criteria for identifying major incidents and setting priorities for managing them:

- intensity;
- likelihood of occurrence;
- the site and geographic scope of the incident;
- propagation speed;
- duration of impact;
- when the disruption is likely to occur;

## Draft

- predictability; and
- possibility of containing or controlling the incident.

The institution should also consider the fact that the occurrence of certain incidents could trigger secondary incidents. For example, an earthquake could cause fires due to gas leaks.

### Principle 4: Identification of critical activities

The AMF expects a financial institution to identify its critical activities, their concentration at a single site, their interdependencies as well as their dependence on a single system, staff or service providers.

The financial institution should ensure that the services of the providers on which its critical activities depend will be available. For example, the institution should routinely test the communications systems between its sites and those of its service providers. Similarly, the financial institution should ascertain that the risks related to its outsourced activities do not jeopardize its business continuity. Thus, the institution should ensure that its service providers have a reliable BCP that is routinely tested and it should adapt its own BCP, if necessary, based on the residual risks identified.<sup>8</sup>

In addition, certain financial institutions may have chosen to centralize some of their critical activities and support activities (e.g. electronic data processing). This centralization could increase the risk that the activities located on a given site or dependent on that site will be interrupted in the event of an incident. Accordingly, the financial institution should consider putting into place the necessary measures to mitigate the risks related to the concentration of its business activities. For example, it could set up recovery sites.

### Principle 5: Assessment of impacts on critical activities

The AMF expects a financial institution to assess the impacts of major incidents on its resources, operations and environment and determine the measures to be taken in light of this assessment.

In assessing the impact of major operational incidents on its critical activities, the financial institution should, in particular, consider the following:

- the effects on the infrastructures, systems and physical resources on which the financial institution depends for its day-to-day operations, such as electrical power, telecommunications, and the like;

<sup>8</sup> *Autorité des marchés financiers*, Outsourcing Risk Guideline, April 2009.

## Draft

---

- the effects on the population linked geographically and economically with the financial institution (e.g. its staff, clients, suppliers, partners, and the like); and
- the financial and economic consequences.

The financial institution should also consider systemic risk when assessing the impact on its environment. For a number of operational incidents (such as natural disasters, influenza pandemic, etc.), the occurrence of a systemic risk should be taken into account, because such incidents can have a widespread geographical impact. The scope of the impacts could be exacerbated by the interconnection of the financial markets and the interdependencies of our economic systems.

In assessing the impacts of a major incident, the financial institution should estimate the availability of the resources necessary to pursue each critical activity (human and physical resources, service provider processes, telecommunications networks, etc.). It should also consider the mitigation measures it has in place (e.g. recovery sites, data backup plans, etc.).

The results of its impacts assessment will allow the financial institution to anticipate potential disruptions, slowdowns and interruptions affecting its critical activities. Based on this, the financial institution should establish its business continuity and recovery objectives. These objectives include:

- managing the immediate consequences of an incident;
- ensuring the continuity of critical activities;
- maintaining an appropriate level of service; and
- guaranteeing that the interruption does not exceed a reasonable duration.

The institution's objectives should be established by determining priorities in the event of major incidents. These priorities could include protecting employees, ensuring the institution's financial survival, complying with the laws and regulations in force and maintaining essential services to clients.

Resources, which are generally scarce in the event of major incidents, cannot be allocated effectively without clear and precise objectives. The objectives set by the institution will allow it to design a BCP tailored to its risk profile.

## 5. Development and implementation of the business continuity plan

### Principle 6: Business continuity planning

The AMF expects a financial institution to develop and implement a BCP that documents the actions to be taken in the event of a major operational incident.

The BCP is the principal tangible component of a financial institution's sound business continuity management. As such, it should be clear, practical, tested and updated regularly. It should also be accompanied by a communications plan.

The financial institution should plan for the continuity and recovery of its business activities by putting into place appropriate response measures. These measures should describe in detail the means for ensuring the continuity of critical activities at a minimum level of service and within an acceptable period of time, particularly when the usual resources are not available. In this regard, when developing its BCP, the financial institution should set out the measures it intends to adopt, based on the following elements:

- organizational: development of policies, procedures, action plans, emergency measures, crisis management, reliability reviews, updating, etc.;
- human: awareness campaigns, training, etc.;
- technological: software, equipment, databases, networks, etc.; and
- physical and material: infrastructures, recovery sites, etc.

The following subsections elaborate on some of these elements.

#### Mitigating the threat of major operational incidents

Mitigating risks is a permanent process that should be conducted even if the BCP has not been activated. For example, if an institution requires electricity to maintain its critical activities, it can mitigate the risk of a short-term power outage by installing generators.

As well, if an institution depends on telecommunications in order to operate efficiently, it can mitigate the potential impact of a communications failure by using alternate communications networks or installing back-up systems.

## Draft

### Recovery sites

The institution should have access to a recovery site in the event it can no longer use its primary sites or physical assets, networks or information technology applications. In selecting the recovery sites to be set up, the financial institution should also consider several factors, including the nature of the major operational incidents that pose a threat to the institution, the acceptable duration of an interruption and the costs. The financial institution should consider these factors in choosing sites that suit its business continuity objectives and its degree of risk tolerance. The type of site chosen should address the following concerns:

- a cold site (or white room) is not set up or equipped for operational purposes. Equipment installation and room layout intended to make the site fully operational will require much time and effort;
- a warm site is already electronically prepared and almost completely equipped for operation. However, setting it up so it is fully operational will require several hours;
- a hot site is fully equipped and furnished and can often even draw on the necessary staff. It can be activated in a matter of minutes.

Recovery sites should be located far enough from the primary site so that they are not subject to the same events that can disrupt operations at the primary site, such as natural or other disasters. For example, recovery sites should not depend on the same systems or infrastructures as the primary site. Ideally, they should function on a different power grid and telecommunications network.

For security reasons, recovery sites and systems should be reinforced. Reinforced sites and systems include those with backup power, backup copies of data, a high level of physical security and protection against electronic intrusion.

### Awareness campaigns and training programs

In order to instil a business continuity management culture within the institution, employees should be kept informed by regularly reminding them of their responsibilities within the scope of the BCP. Training should be provided to employees with primary responsibilities in order to ensure that they have mastered and understand the guidelines set out in the BCP and that they are in a position to apply them properly.

### Communication

Successful deployment of the BCP depends on coherent, clear and effective communication so as to contain rumours, maintain contact with the media and emergency services as well as with the institution's partners and suppliers, and so as to reassure employees and clients.

## Draft

### Principle 7: BCP testing and updating

The AMF expects a financial institution to periodically tests its BCP. The AMF also expects the business continuity management process to be a dynamic one that takes into account any changes affecting the financial institution, outside parties and its environment.

Technological and procedural changes as well as changes in the roles and responsibilities of employees may affect the BCP's reliability. It is therefore important that its reliability be verified on a regular basis. The financial institution should ensure that deploying the BCP will allow it to continue to maintain its critical activities effectively and efficiently.

Depending on the nature, scope and complexity of the critical activities and the resources and time required, the financial institution could carry out modular testing, at various intervals and on a regular basis. Senior management and those employees who will be involved in business continuity management should participate in these exercises so as to familiarize themselves with their roles and responsibilities for BCP deployment. The exercises should allow the following, in particular, to be verified:

- each individual BCP component;
- the connectivity and functionality of the tools, systems and recovery sites;
- the qualitative elements (the time required to resume operations) and the quantitative elements (capacity for resuming operations);
- the validity of planning assumptions; and
- co-ordination with business partners and government authorities.

For an overall picture of the business continuity strategy, the institution should carry out centralized exercises that integrate all BCP modules. The financial institution could also gradually increase the difficulty of its exercises by adding new scenarios, thereby enhancing BCP reliability tests.

A report should be prepared at the end of each exercise. Depending on the results obtained, the necessary solutions or remedial actions should be incorporated into the BCP and an amended version produced.

---

**Draft****Supervision of sound and prudent management practices**

In fostering the establishment of sound and prudent management practices within financial institutions, the AMF, as part of its supervisory activities, intends to assess the degree of compliance with the principles set forth in this guideline in light of the specific attributes of each institution. Consequently, it will examine the effectiveness and relevance of the strategies, policies and procedures adopted by financial institutions as well as the quality of oversight and control exercised by their board of directors and senior management.

Business continuity management practices are constantly evolving. The AMF therefore expects decision makers at financial institutions to remain current with best practices and to adopt them, to the extent that they address their needs.

## Ligne directrice sur l'information au moment de la souscription de titres de fonds distincts

L'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité ») publie pour consultation le projet de *Ligne directrice sur l'information au moment de la souscription de titres de fonds distincts*. Cette ligne directrice s'adresse aux assureurs de personnes qui sont régis par les lois administrées par l'Autorité, notamment la *Loi sur les assurances*, L.R.Q., c. A-32.

Des modifications corrélatives seront apportées à la réglementation relative à la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, L.R.Q., c. D-9.2. Ces modifications seront publiées pour consultation au cours des prochains mois.

Les personnes intéressées à communiquer leurs commentaires sont invitées à les fournir au plus tard le **24 septembre 2009**. Il est à noter que les commentaires soumis seront rendus publics à défaut d'avis contraire à cet effet.

Nous soulignons que le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance procède aussi parallèlement à une consultation sur l'information au moment de la souscription de titres de fonds distincts.

Le projet de la ligne directrice est également accessible sur la page d'accueil du site Web de l'Autorité au [www.lautorite.qc.ca](http://www.lautorite.qc.ca), à la section « Consultation publique ».

### Soumission des commentaires

Les commentaires doivent être soumis à :

M<sup>e</sup> Anne-Marie Beaudoin  
Secrétaire de l'Autorité  
Autorité des marchés financiers  
800, square Victoria, 22<sup>e</sup> étage  
C.P. 246, tour de la Bourse  
Montréal (Québec) H4Z 1G3  
Télécopieur : (514) 864-6381  
Courrier électronique : [consultation-en-cours@lautorite.qc.ca](mailto:consultation-en-cours@lautorite.qc.ca)

### Renseignements additionnels

Des renseignements additionnels peuvent être obtenus en s'adressant à :

Louis Letellier  
Service de la réglementation et des pratiques professionnelles et commerciales  
Autorité des marchés financiers  
Téléphone : (418) 525-0337, poste 4814  
Numéro sans frais : 1 877 525-0337  
Courrier électronique: [louis.letellier@lautorite.qc.ca](mailto:louis.letellier@lautorite.qc.ca)

**Le 26 juin 2009**

# **LIGNE DIRECTRICE SUR L'INFORMATION AU MOMENT DE LA SOUSCRIPTION DE TITRES DE FONDS DISTINCTS**

**JUIN 2009**

---

## Préambule

L'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité ») établit des lignes directrices exposant ses attentes à l'égard de l'obligation légale des institutions financières de suivre des pratiques commerciales et de gestion saines et prudentes. Ces lignes directrices portent sur l'exécution, l'interprétation et l'application de cette obligation.

La présente ligne directrice (la « ligne directrice ») établit les attentes précises de l'Autorité à l'égard des pratiques commerciales saines et prudentes des assureurs qui offrent au public des fonds distincts au moyen de contrats individuels à capital variable.

L'Autorité favorise habituellement une démarche fondée sur des principes plutôt que sur des règles précises. Or, la présente ligne directrice diffère de celles déjà en place en ce qu'elle se fonde partiellement sur des règles prévues par la législation et la réglementation. Elle donne néanmoins aux assureurs la latitude nécessaire de déterminer eux-mêmes les stratégies, politiques et procédures visant à mettre en œuvre les principes commerciaux qu'ils estiment sains, en fonction du type, de l'ampleur et de la complexité de leurs activités.

En 2008, le Forum conjoint des autorités de réglementation du marché financier a publié le *Cadre 81-406 – Information au moment de la souscription de titres d'organismes de placement collectif et de fonds distincts* (le « Cadre »), dans lequel les autorités de réglementation en assurances et en valeurs mobilières ont établi leur vision quant à l'information communiquée aux investisseurs au moment de la souscription. La présente ligne directrice s'inspire du Cadre.

---

## Objet

La présente ligne directrice vise à ce que les assureurs comprennent clairement les attentes de l'Autorité concernant les pratiques commerciales au moment de la souscription dans le secteur des fonds distincts.

Du point de vue de l'Autorité, la crédibilité de ces pratiques commerciales dépend d'un régime d'information sur les fonds distincts qui procure aux investisseurs des documents d'information présentant de façon claire et concise l'information dont ils devraient avoir connaissance pour prendre la décision d'investir dans un fonds distinct, tout en tenant compte du fait que les investisseurs n'ont pas tous les mêmes besoins à cet égard.

Le régime d'information des fonds distincts repose sur trois grands principes :

- fournir aux investisseurs des renseignements essentiels sur les fonds distincts;
- fournir l'information dans un langage simple et accessible et dans des formats comparables;
- fournir l'information avant que les investisseurs prennent leur décision d'investissement.

L'Autorité estime que les mesures suivantes sont essentielles à l'application de ces principes :

1. Veiller à ce que les investisseurs reçoivent des documents d'information qui leur seront utiles, et laisser une certaine latitude dans la conception de ces documents afin d'aider les investisseurs.
2. Distribuer un sommaire appelé « aperçu du fonds », qui contient de l'information essentielle sur le fonds distinct. L'aperçu du fonds vise à fournir aux investisseurs de l'information suffisante au sujet des avantages, des risques et des coûts éventuels d'un placement dans le fonds distinct au moment où ils en ont le plus besoin – habituellement avant de prendre la décision initiale d'investir.
3. Ajouter dans la notice explicative un document d'information appelé « faits saillants », qui est destiné à fournir aux investisseurs l'information essentielle concernant le contrat individuel à capital variable, par lequel s'effectue l'investissement dans le fonds distinct.
4. Rédiger l'aperçu du fonds et les faits saillants dans un langage simple et dans un format qui en facilite la lecture et la compréhension. La présente ligne directrice et les annexes A et C prévoient les exigences détaillées relatives au contenu et au format de ces documents.

- 
5. Laisser de la latitude quant à la transmission de l'aperçu du fonds selon le type de souscription et la personne qui amorce l'opération.

Les assureurs qui exercent des activités dans le secteur des fonds distincts devraient établir les documents d'information et les transmettre en respectant l'esprit et la finalité de la présente ligne directrice.

L'Autorité considère les attentes exposées dans la présente ligne directrice comme des conditions régissant les mesures directes et indirectes prises par les assureurs relativement à l'objet de ces attentes. L'assureur qui ne se conforme pas à la présente ligne directrice et aux lois et règlements auxquels elle réfère pourrait être réputé ne pas suivre de saines pratiques commerciales et s'exposer à des mesures ou à des sanctions en vertu de la *Loi sur les assurances*<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> L.R.Q., c. A-32.

---

## PORTÉE

La présente ligne directrice est destinée aux assureurs dûment autorisés à exercer des activités dans le domaine de l'assurance-vie en vertu de la *Loi sur les assurances* (L.R.Q., c. A-32) et de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (L.R.Q., c. D-9.2) (les « assureurs »).

Dans la présente ligne directrice, on entend par :

« aperçu du fonds » : le document établi conformément à la présente ligne directrice et à l'annexe A;

« changement important » : tout changement dans un fait à communiquer dans le contrat ou un document d'information, autre qu'un changement dans les placements du fonds distinct, qui est raisonnablement susceptible d'influencer ou de changer la décision d'un titulaire de contrat éventuel;

« contrat individuel à capital variable » : un contrat individuel d'assurance sur la vie, y compris une rente ou l'engagement de verser une rente, au sens des lois provinciales et territoriales sur les assurances et du *Code civil du Québec*, dont les provisions varient selon la valeur marchande déterminée d'avoirs maintenus dans un fonds distinct, et notamment toute clause d'un tel contrat stipulant que les participations dues en vertu de la police sont déposées dans un tel fonds;

« faits saillants » : le document établi conformément à la présente ligne directrice et à l'annexe C;

« fonds distinct » : tout fonds maintenu séparément par un assureur et à partir duquel sont versées des prestations non garanties au titre d'un contrat individuel à capital variable;

« législation en matière d'assurance » : la *Loi sur les assurances* (L.R.Q., c. A-32) et la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (L.R.Q., c. D-9.2), y compris les règlements pris en leur application;

« ligne directrice » : toute ligne directrice donnée en vertu de la *Loi sur les assurances* (L.R.Q., C. A-32);

« matériel pédagogique » : tout matériel qui contient de l'information générale sur la totalité ou une partie des sujets suivants : les placements en général, les fonds distincts, la gestion de portefeuille, les marchés des capitaux, les régimes d'épargne-retraite et la planification financière, et qui ne fait pas la promotion d'un fonds distinct ou d'une famille de fonds distinct en particulier ni des produits ou services qu'il offre;

---

« notice explicative » : le document d'information relatif au contrat individuel à capital variable dont les modalités sont prévues par la législation en matière d'assurance et les lignes directrices;

« représentant » : toute personne dûment autorisée à offrir des produits d'assurance ou des rentes individuelles et des fonds distincts au Québec pour le compte d'un assureur;

« souscription initiale » : la souscription d'une part d'un fonds distinct, ou l'échange d'une part contre une part de ce fonds, qui n'est pas détenu actuellement aux termes du contrat individuel à capital variable du titulaire;

« souscription subséquente » : la souscription d'une part d'un fonds distinct, ou l'échange d'une part contre une part de ce fonds, qui est actuellement détenu aux termes du contrat individuel à capital variable du titulaire.

---

## Entrée en vigueur et mises à jour

La présente ligne directrice entre en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2010.

S'agissant de l'obligation légale des institutions de suivre de saines pratiques commerciales, l'Autorité s'attend à ce que les assureurs assimilent les principes de la présente ligne directrice et élaborent les stratégies, politiques et procédures qui sont requises, selon la nature, l'ampleur et la complexité de leurs activités, pour assurer leur mise en œuvre d'ici le 1<sup>er</sup> janvier 2011.

La présente ligne directrice sera mise à jour dans la mesure où des révisions sont requises afin que les principes qu'elle renferme correspondent aux normes réglementaires relatives aux pratiques commerciales. Elle peut être également mise à jour à la lumière des observations faites par l'Autorité dans le cadre de ses activités de surveillance des assureurs.

---

## 1. Le contrat individuel à capital variable, l'aperçu du fonds et les faits saillants

L'Autorité s'attend à ce que les assureurs prennent les mesures nécessaires pour que toute personne qui se voit offrir la possibilité d'investir dans un fonds distinct soit bien informée des avantages et des risques d'un tel placement. Du point de vue de l'Autorité, l'élaboration d'un aperçu du fonds, tel qu'il est proposé dans le Cadre, est nécessaire pour favoriser la comparabilité et la simplicité dans le secteur des fonds distincts ainsi que de saines pratiques commerciales.

La présente ligne directrice fournit des explications détaillées sur les exigences relatives à chacun des documents d'information, tout en accordant une certaine latitude afin de les adapter à différents types de fonds distincts et de permettre aux assureurs de décrire leurs fonds avec exactitude. Ces exigences visent à ce que l'information figurant dans l'aperçu du fonds d'un fonds distinct ou dans les faits saillants soit claire, concise, compréhensible et facilement comparable avec celle qui se trouve dans le contrat individuel à capital variable et dans la notice explicative, ou comparable à l'aperçu du fonds et aux faits saillants établis par un autre assureur.

### 1.1 Contrat individuel à capital variable

L'assureur est libre de rédiger le contrat individuel à capital variable de la manière qu'il juge opportune, pour autant qu'il respecte la législation en matière d'assurance et les lignes directrices applicables. Afin d'appliquer de saines pratiques commerciales et de mettre en œuvre les principes du Cadre et de la présente ligne directrice, il est essentiel pour tout assureur d'intégrer les modalités suivantes dans ses contrats individuels à capital variable :

- un énoncé des droits conférés au titulaire de contrat, conformément à la rubrique 4 de la présente ligne directrice;
- un énoncé prévoyant l'intégration par renvoi du dernier aperçu du fonds déposé pour le fonds distinct dans le contrat individuel à capital variable.

### 1.2 Aperçu du fonds

L'aperçu du fonds est la pièce maîtresse du régime d'information. Il présente les renseignements essentiels pour les investisseurs, notamment le rendement, les risques et les coûts. Il résume le fonds distinct auquel il se rapporte. L'Autorité exige par règlement que toute personne qui a l'intention d'investir dans un fonds distinct se voie transmettre un aperçu du fonds pour la souscription initiale de parts du fonds.

---

Ainsi qu'il est mentionné, le dernier aperçu du fonds déposé pour un fonds distinct doit être intégré par renvoi dans le contrat individuel à capital variable, de sorte que tout aperçu du fonds déposé après la date d'entrée en vigueur du contrat remplace l'aperçu du fonds publié antérieurement.

Qui plus est, l'Autorité estime qu'il convient de produire un aperçu du fonds pour chaque catégorie ou série du fonds distinct, mais que toutes les options de garantie pour une série ou catégorie peuvent être regroupées dans un même aperçu du fonds.

### 1.3 Faits saillants

L'investisseur qui conclut un contrat individuel à capital variable doit recevoir les faits saillants avec le contrat. Les faits saillants, qui font partie de la notice explicative, sont un résumé des principales modalités du contrat individuel à capital variable. Ils sont destinés à être lus avec l'aperçu du fonds pour chaque option de placement offerte aux termes du contrat.

Les faits saillants devraient être présentés au début de la notice explicative, soit à la première page après la page couverture ou la page titre.

### 1.4 Langage simple, contenu et présentation

#### A) *Langage simple*

L'Autorité s'attend à ce que les assureurs rédigent l'aperçu du fonds et les faits saillants en langage simple.

Il est nécessaire de communiquer en langage simple avec les investisseurs afin qu'ils puissent comprendre immédiatement ce que l'assureur ou ses représentants leur indiquent. Il s'agit de donner la priorité aux besoins et aux capacités des destinataires de la communication afin de rendre le contenu de celle-ci pertinent, d'organiser logiquement l'information, d'utiliser un langage approprié et de veiller à ce que la présentation visuelle du document soit attrayante.

Les assureurs devraient considérer les techniques suivantes pour établir leurs documents dans un langage simple :

- organiser le document en sections, paragraphes et phrases clairs et concis;
- de préférence :
  - employer des mots courants;

- 
- n'utiliser des termes techniques, juridiques, commerciaux ou financiers que dans la mesure nécessaire et les expliquer de façon claire et concise;
  - employer la voix active;
  - faire des phrases et des paragraphes courts;
  - s'adresser directement au lecteur, comme dans une conversation;
  - proposer des exemples ou des illustrations pour expliquer des concepts abstraits.
- Éviter :
    - les mots superflus;
    - le jargon technique, juridique, commercial ou financier;
    - les formules vagues ou toutes faites ;
    - les glossaires et les définitions, à moins qu'ils ne facilitent la compréhension de l'information;
    - les termes abstraits en les remplaçant par des termes plus concrets ou des exemples;
    - les détails superflus;
    - la double négation.

#### B) Contenu et présentation

Pour que l'aperçu du fonds et les faits saillants soient facilement compréhensibles et dans des formats comparables, les annexes A et C prescrivent la forme que doivent prendre certains aspects de ces documents. Notamment, l'aperçu du fonds devrait généralement tenir sur les deux faces d'une feuille. L'Autorité s'attend à ce que les assureurs respectent ces exigences, qui leur donnent la latitude de présenter l'information et de décrire leurs fonds distincts avec exactitude.

Par conséquent, les assureurs devraient tenir compte de chacun des éléments suivants lorsqu'ils entendent offrir des fonds distincts à d'éventuels investisseurs ou titulaires de contrat :

- a) établir un aperçu du fonds pour chaque catégorie ou série du fonds distinct;
- b) présenter dans l'aperçu du fonds et les faits saillants les éléments énumérés aux annexes A et C, respectivement, dans l'ordre qui y est prévu, et reproduire les titres et sous-titres prévus dans ces annexes;
- c) veiller à ce que l'aperçu du fonds et les faits saillants ne contiennent que l'information expressément exigée ou permise par les annexes A et C, respectivement;

- 
- d) n'intégrer par renvoi dans l'aperçu du fonds aucune information qui doit spécifiquement y être présentée;
  - e) présenter l'information contenue dans l'aperçu du fonds selon un niveau de difficulté de lecture de moins de 6,0 sur l'échelle Flesch-Kincaid ou sur une échelle équivalente.

La mise en forme d'un document peut nettement augmenter la facilité avec laquelle il est lu et compris. Les assureurs devraient envisager de recourir aux procédés suivants pour la mise en forme de leurs documents :

- utiliser un caractère typographique de dimension raisonnable, facile à lire;
- détacher clairement les titres du corps du texte;
- utiliser des listes à puces ou non numérotées;
- utiliser les marges, des encadrés ou des ombragés pour mettre de l'information en évidence ou pour la compléter;
- présenter l'information complexe au moyen de tableaux, de graphiques et de diagrammes;
- présenter l'information sous forme de questions et réponses;
- aérer la mise en page;
- utiliser des images, de la couleur, des lignes et d'autres éléments graphiques;
- éviter d'écrire des blocs de texte en majuscules, en gras, en italique ou souligné;
- éviter de justifier le texte.

L'utilisation de caractéristiques graphiques peuvent rendre ces documents plus faciles à lire et à comprendre. L'utilisation de logos et d'images illustrant avec précision divers aspects du secteur des fonds distincts, du fonds distinct ou d'une famille de fonds distincts, ou des produits et services offerts par l'assureur, peuvent aussi faciliter la lecture et la compréhension. Toutefois, les assureurs doivent faire preuve de prudence lorsqu'ils utilisent des caractéristiques graphiques dans leurs documents, leur usage excessif ou leur accumulation pouvant produire l'effet inverse.

---

Il n'existe pas d'exigences minimales pour la dimension des caractères typographiques, mais ceux-ci doivent être facilement lisibles.

Un exemple d'aperçu du fonds est joint à l'Annexe B de la présente ligne directrice. Il n'est fourni qu'à titre indicatif. Les assureurs n'ont pas à suivre le format précis de l'exemple, à l'exception des exigences exposées dans la présente ligne directrice et dans la mesure requise pour mettre en œuvre les principes qui y sont posés.

---

## **2. Dépôt de l'aperçu du fonds et des faits saillants auprès de l'Autorité**

L'aperçu du fonds doit être déposé auprès de l'Autorité de la manière et dans les délais déterminés par la législation en matière d'assurance et les lignes directrices pour les contrats individuels à capital variable.

Les faits saillants doivent être déposés auprès de l'Autorité de la manière et dans les délais déterminés par la législation en matière d'assurance et les lignes directrices pour les notices explicatives.

Il est entendu que les assureurs doivent mettre à jour et déposer tout aperçu du fonds et tous faits saillants nouveaux ou révisés s'il survient un changement important dans l'information figurant dans ces documents.

### 3. Transmission de l'aperçu du fonds et des faits saillants

L'Autorité s'attend à ce que l'assureur transmette l'aperçu du fonds requis au plus tard au moment de la souscription et veille, par l'entremise de ses représentants autorisés, à ce que son objet et sa teneur soient expliqués à l'investisseur.

Les assureurs devraient élaborer des politiques et des procédures assurant le respect de ce principe et des exigences de transmission.

L'Autorité reconnaît que les investisseurs n'ont pas tous les mêmes besoins en fait de réception de documents d'information. Par conséquent, le moment de la transmission dépendra du type de souscription et de la personne qui amorce l'opération. Le diagramme ci-dessous présente la transmission aux termes du Cadre :

Type d'opération	Type de fonds	Moment de la transmission		
		Souscription initiale	Souscriptions subséquentes	Transmission annuelle
Recommandée par le conseiller (contrat de rente)	Tous les fonds sauf les fonds marché monétaire	<ul style="list-style-type: none"> <li>Au plus tard au moment de la souscription</li> </ul>		
	Fonds marché monétaire	<ul style="list-style-type: none"> <li>Au plus tard au moment de la souscription</li> <li>OU</li> <li>Avec avis d'exécution, au gré de l'investisseur</li> </ul>	Aucune transmission	L'investisseur a le choix de recevoir annuellement l'aperçu du fonds relatif à tous les fonds détenus.
Amorcée par l'investisseur (souscription subséquente dans un contrat existant)	Tous les fonds			

#### 3.1 Transmission de l'aperçu du fonds

En vertu de la législation en matière d'assurance, un représentant doit transmettre le dernier aperçu du fonds déposé au souscripteur d'une part de fonds distinct au plus tard au moment de la souscription initiale de cette part.

---

La transmission de l'aperçu du fonds doit respecter deux conditions pour remplir l'exigence de transmission prévue par la présente ligne directrice :

- l'aperçu du fonds doit être transmis à l'investisseur au plus tard au moment de la souscription;
- une fois transmis, il doit être porté à l'attention de l'investisseur.

De l'avis de l'Autorité, la meilleure façon pour l'assureur de remplir l'exigence de transmission est de communiquer, par l'entremise de ses représentants autorisés, suffisamment d'information au sujet de l'aperçu du fonds pour donner aux investisseurs la possibilité de l'examiner ou d'examiner d'autres documents pertinents et de poser des questions avant d'effectuer une souscription. Il peut notamment décrire à l'investisseur l'objet de l'aperçu du fonds et le type de renseignements qui y sont présentés, et l'aviser qu'il a le droit de recevoir l'aperçu du fonds et d'en prendre connaissance avant de prendre la décision d'investir.

L'Autorité encourage les assureurs à mettre les documents d'information, particulièrement l'aperçu du fonds, à la disposition des investisseurs éventuels dès que possible dans le cadre d'une souscription, avant le moment prévu par la présente ligne directrice ou la législation en matière d'assurance, soit directement, soit par l'entremise de leurs représentants ou d'autres parties engagées dans l'attribution de parts de fonds distincts aux investisseurs.

Il est à noter qu'il n'y a aucune exigence de transmission pour les souscriptions subséquentes de parts de fonds distincts. Toutefois, les assureurs sont tenus de mettre l'aperçu du fonds à la disposition permanente des investisseurs sur leur site Web, si ce document n'est pas déjà accessible sur un autre site Web, tel que celui de la famille du fonds distinct. Seule une version finale de l'aperçu du fonds qui répond aux exigences de contenu prévues par la présente ligne directrice devrait être transmise ou affichée sur le site Web. Par exemple, l'aperçu du fonds provisoire ou un projet d'aperçu du fonds ne devrait pas y être affiché. En outre, il devrait toujours être possible d'obtenir l'aperçu du fonds sans frais sur demande écrite.

### **3.2 Exceptions à la règle « au plus tard au moment de la souscription »**

Il existe deux cas où l'aperçu du fonds peut être transmis après la souscription :

- a) lorsque le représentant recommande la souscription initiale de parts d'un fonds marché monétaire;
- b) lorsque l'investisseur amorce la souscription initiale d'un fonds (c'est-à-dire que la souscription n'est pas recommandée par le représentant).

---

Pour que l'exception s'applique :

- c) on doit d'abord avoir porté l'existence de l'aperçu du fonds à l'attention de l'investisseur et lui avoir expliqué qu'il peut le recevoir avant la souscription initiale ou par la suite, avec l'avis d'exécution;
- d) l'investisseur doit avoir expressément indiqué qu'il ne souhaite pas recevoir l'aperçu du fonds avant d'accepter la souscription initiale.

Dans tous les cas, l'aperçu du fonds doit être transmis à l'investisseur au plus tard avec l'avis d'exécution de la souscription.

### 3.3 Modes de transmission

L'exigence de transmission de l'aperçu du fonds est remplie lorsque celui-ci est remis en personne à l'investisseur ou lui est transmis par courrier affranchi ou recommandé, par télécopieur, par voie électronique ou par un autre moyen. Toutefois, lorsqu'une personne choisit de conclure un contrat individuel à capital variable, l'aperçu du fonds doit être remis en personne ou porté à son attention au moment de la formation du contrat avec tous les autres documents pertinents qui doivent être intégrés par renvoi dans le contrat.

Selon l'Autorité, la transmission verbale ne remplit pas l'exigence de transmission.

La transmission par voie électronique peut consister à envoyer une copie électronique de l'aperçu du fond directement à l'investisseur sous la forme d'une pièce jointe ou d'un lien, ou à diriger l'investisseur vers l'aperçu du fonds pertinent sur le site Web de l'assureur.

L'Autorité considère que le simple fait de mettre l'aperçu du fonds à la disposition des investisseurs sur un site Web ou de leur communiquer l'adresse du site Web où il est affiché n'est pas une transmission au sens de la présente ligne directrice, même s'ils y ont consenti. L'Autorité s'attend à ce que, pour « diriger » l'investisseur vers l'aperçu du fonds sur le site Web, le représentant lui donne des indications en temps réel pour y accéder et veille à ce que l'investisseur puisse le visualiser et le comprendre.

### 3.4 Instructions sur la réception annuelle de l'aperçu du fonds

L'Autorité s'attend à ce que les assureurs donnent aux investisseurs l'option de recevoir annuellement l'aperçu du fonds pour tous les fonds distincts qu'ils détiennent aux termes de leurs contrats individuels à capital variable. Cette option ne remplace pas le respect de l'exigence de transmission aux termes de la présente ligne directrice.

---

L'assureur doit donc obtenir du client des instructions indiquant si celui-ci souhaite recevoir ou non un exemplaire du dernier aperçu du fonds déposé pour chaque fonds distinct détenu.

L'assureur, ou son représentant, ne peut exiger de frais pour la transmission annuelle de l'aperçu du fonds et doit faire en sorte que les clients puissent répondre sans frais aux demandes d'instructions.

### **3.5 Accusé de réception de l'aperçu du fonds**

Les assureurs doivent inclure une ligne de signature sur la proposition d'assurance ou un autre document déterminé pour permettre à l'investisseur d'accuser réception de l'aperçu du fonds de tous les fonds distincts choisis dans la demande, ainsi que l'exigent la législation en matière d'assurance et les lignes directrices.

Dans leurs politiques et procédures de conformité, les assureurs peuvent imposer leurs propres exigences d'accusé de réception de l'aperçu du fonds pour les souscriptions initiales effectuées après la conclusion du contrat individuel à capital variable par l'investisseur.

### **3.6 Transmission des faits saillants**

L'Autorité s'attend à ce que les assureurs appliquent, en ce qui a trait aux faits saillants, les mêmes exigences de transmission que celles qui s'appliquent à la notice explicative. La réception des faits saillants devrait être prouvée de la même manière que pour la notice explicative.

### **3.7 Transmission de matériel non pédagogique**

La présente ligne directrice ne contient aucune restriction concernant la transmission de matériel non pédagogique, comme des brochures promotionnelles, avec le contrat individuel à capital variable, l'aperçu du fonds ou les faits saillants. Ce type de matériel peut donc être transmis avec ces documents, mais il ne peut y être intégré ou joint, ou relié avec ceux-ci.

Les assureurs et les représentants qui transmettent ce matériel doivent toujours porter l'aperçu du fonds à l'attention de l'investisseur dans un délai et d'une manière qui permettent à l'investisseur de prendre une décision éclairée à l'égard des fonds distincts qui lui sont offerts. À cet égard, le respect de saines pratiques commerciales suppose qu'un assureur ne devrait pas amoindrir, ni permettre que ses représentants amoindrissent, l'importance ou la fiabilité de l'aperçu du fonds ou des faits saillants.

---

### **3.8 Renvoi à d'autres documents d'information de fonds distinct**

L'Autorité considère que les exigences énoncées dans la présente ligne directrice ne sont pas exclusives. Les assureurs sont, par conséquent, incités à aviser les investisseurs qu'ils peuvent utiliser leur site Web et leur adresse électronique et ceux du fonds distinct pour demander des renseignements et des documents supplémentaires.

#### 4. Droits de résolution et de résiliation

La législation en matière d'assurance confère aux investisseurs le droit de résoudre ou de résilier un contrat individuel à capital variable ou toute souscription faite aux termes d'un tel contrat, dans certaines circonstances. Comme les assureurs doivent, en vertu de la loi, dûment informer les personnes à qui leurs produits sont offerts et agir avec loyauté avec elles, ces droits doivent être portés à l'attention de l'investisseur ou du titulaire de contrat conformément à la présente ligne directrice. L'Autorité s'attend à ce que les assureurs et leurs représentants prennent les mesures qui s'imposent pour informer les titulaires de contrat ou les investisseurs éventuels de ces droits.

Le *Règlement sur les renseignements à fournir au consommateur* et le *Code civil du Québec* prévoient qu'un titulaire de contrat peut invoquer les droits suivants, dans les circonstances suivantes :

- a) **Droit à un délai de réflexion** : le droit en vertu duquel les investisseurs ont la possibilité de revenir sur leur décision après avoir conclu un contrat individuel à capital variable ou fait une souscription pour qu'une part d'un fonds distinct leur soit attribuée.

L'investisseur peut exercer son droit de résilier un contrat individuel à capital variable et de résilier une souscription y afférente dans un délai de deux jours ouvrables à compter de la plus rapprochée des éventualités suivantes : le moment où il reçoit l'avis d'exécution et sept jours ouvrables après la mise à la poste de l'avis d'exécution.

L'investisseur peut exercer son droit à un délai de réflexion en donnant avis à l'assureur. L'avis doit être par écrit et peut être remis en personne ou envoyé par courrier affranchi ou recommandé, par télécopieur ou par voie électronique.

Le montant remboursé à l'investisseur qui exerce le droit à un délai de réflexion correspond au moindre des montants suivants :

- i) le montant de l'investissement initial;
- ii) la valeur des parts du fonds distinct le jour de l'exercice du droit.

Par conséquent, si la valeur du fonds diminue durant le délai de réflexion, l'investisseur récupère moins que le montant investi.

L'investisseur récupère les frais associés à l'opération, notamment les frais de souscription ou d'acquisition. L'investisseur n'est pas tenu de payer de frais de rachat ni de frais de négociation à court terme. La résiliation d'une souscription sera traitée de la même manière qu'un rachat.

- 
- b) **Droit de résolution pour information fausse ou trompeuse** : le droit d'obtenir la résolution du contrat individuel à capital variable si le contrat, l'aperçu du fonds, les faits saillants ou la notice explicative omettent un élément essentiel à l'assurance ou contiennent une information fausse ou trompeuse sur un tel élément.

Ce droit, qui est déjà prévu dans le *Code civil du Québec*, n'interdit pas à l'investisseur d'intenter une action en dommages-intérêts fondée sur le droit contractuel applicable ou de recourir aux autres voies de droit qui lui sont conférées par le *Code civil du Québec* ou la législation en matière d'assurance.

- c) **Droit de résolution pour non-transmission de l'aperçu du fonds** : le droit, en vertu de la législation en matière d'assurance, de résoudre la souscription afférente à un contrat individuel à capital variable lorsque l'aperçu du fonds n'est pas transmis à l'investisseur conformément à la législation en matière d'assurance.

Ce droit n'interdit pas à l'investisseur d'intenter une action en dommages-intérêts ou de recourir aux autres voies de droit qui lui sont conférées par le *Code civil du Québec* ou la législation en matière d'assurance.

---

## 5. Évaluation des pratiques commerciales à l'égard des fonds distincts

L'Autorité s'attend à ce que les assureurs mettent en œuvre toutes les politiques et procédures nécessaires pour appliquer la présente ligne directrice et se conformer à la législation en matière d'assurance applicable.

### 5.1 Assureurs

Étant donné l'évolution rapide des pratiques commerciales, l'Autorité s'attend à ce que les assureurs se fondent de façon constante sur des pratiques saines et prudentes concernant les fonds distincts en vue d'élaborer, de mettre en œuvre et d'actualiser leurs politiques et procédures.

L'Autorité estime que les assureurs devraient également élaborer les politiques et procédures nécessaires pour que leurs représentants appliquent des pratiques commerciales adéquates avec les titulaires de contrat et les clients au moment de la souscription, conformément à la législation en matière d'assurance et à la présente ligne directrice.

### 5.2 L'Autorité

L'Autorité entend évaluer l'efficacité des politiques et procédures élaborées par les assureurs conformément à la présente ligne directrice afin d'établir si leurs pratiques commerciales sont saines. Cette évaluation tiendra compte du profil de risque de chaque assureur ainsi que de la nature, de l'ampleur et de la complexité de ses activités.

## **ANNEXE A**

### ***Contenu de l'aperçu du fonds***

Élaborer un aperçu du fonds décrivant les caractéristiques principales de chaque fonds distinct offert aux termes du contrat individuel à capital variable.

L'aperçu du fonds devrait être bref et rédigé en langage simple pour le consommateur moyen (selon un niveau de difficulté de lecture inférieur à 6,0 sur l'échelle Flesch-Kincaid ou une échelle équivalente). Il devrait tenir sur les deux faces d'une feuille, à moins que plusieurs options de frais d'acquisition ne soient prévues et que, par conséquent, les éléments figurant sur la page 2 ne puissent raisonnablement tenir sur une page. Dans ce cas, une troisième page peut être ajoutée.

Les rubriques incluses dans l'aperçu du fonds devraient être présentées dans l'ordre et avec les titres suivants :

- « Bref aperçu »
- « Dans quoi le fonds investit-il? »
- « Quel a été le rendement du fonds? »
- « Quel est le degré de risque? »
- « Y a-t-il des garanties? »
- « À qui le fonds est-il destiné? »
- « Combien cela coûte-t-il? »
- « Et si je change d'idée? »
- « Renseignements »

Le texte qui suit présente une description de chaque rubrique requise. On trouvera à l'Annexe B un modèle de présentation des éléments requis.

#### **Rubrique 1 – Renseignements nominatifs**

Au haut de chaque page de l'aperçu du fonds, inclure ce qui suit :

- i) la dénomination autorisée complète de la compagnie d'assurance offrant le fonds distinct;
- ii) le nom du fonds distinct;
- iii) le nom du produit de fonds distinct;
- iv) la date de l'information présentée.

## Rubrique 2 – Bref aperçu

Sous le titre « Bref aperçu » et à l'aide des sous-titres énumérés ci-dessous, fournir les renseignements suivants :

- i) Date de création du fonds
- ii) Valeur totale au (indiquer la date)
- iii) Valeur liquidative par part
- iv) Nombre de parts en circulation
- v) Ratio des frais de gestion (RFG)
- vi) Taux de rotation du portefeuille
- vii) Gestionnaire de portefeuille
- viii) Placement minimal

Il convient de présenter une fourchette de RFG comprenant les RFG le plus haut et le plus bas possibles selon l'option de garantie que le consommateur choisit.

## Rubrique 3 – Dans quoi le fonds investit-il?

Sous le titre « Dans quoi le fonds investit-il? », présenter l'information suivante :

- i) Inclure une brève mention décrivant ce dans quoi le fonds distinct investit.
- ii) Énumérer les 10 principaux placements du fonds distinct à la fin du dernier exercice. Si le fonds investit dans un fonds secondaire correspondant au moins à 50 % de ses avoirs, présenter les 10 principaux placements du fonds secondaire. Si le fonds investit dans un fonds secondaire correspondant à moins de 50 % de ses avoirs, indiquer le nom du fonds secondaire.
- iii) Indiquer le nombre total de placements.
- iv) Indiquer le pourcentage du fonds distinct que représentent les 10 principaux placements.
- v) Inclure jusqu'à deux diagrammes circulaires indiquant la répartition des placements la plus juste selon le gestionnaire du fonds. Chaque graphique ou tableau de répartition des placements doit ventiler le portefeuille en sous-groupes appropriés et indiquer le pourcentage de la valeur liquidative globale du fonds que représente chaque sous-groupe. Les noms des sous-groupes peuvent indiquer le type de placement, le secteur d'activité ou la région géographique et utiliser les catégories les plus appropriées à la nature du fonds.

#### Rubrique 4 – Quel a été le rendement du fonds?

Sous le titre « Quel a été le rendement du fonds? », décrire le rendement du fonds distinct au cours des dix dernières années. L'information fournie devrait être fondée sur l'option de garantie de base offerte à l'égard du fonds et le rendement devrait être déclaré après déduction du RFG. Si le fonds distinct existe depuis moins de dix ans, mais plus d'un an, présenter l'information pour les années d'existence.

La rubrique devrait comporter en introduction une mise en garde rédigée pour l'essentiel comme suit :

*« Cette rubrique présente le rendement du fonds, pour un investisseur qui a choisi la garantie de base, au cours des 10 dernières années, après déduction du RFG. Il est important de noter que le rendement passé du fonds n'indique pas nécessairement quel sera son rendement futur. De plus, le rendement réel dépendra de l'option de garantie choisie et de votre situation fiscale personnelle. ».*

##### i) Rendement moyen

Sous le sous-titre « Rendement moyen », indiquer :

- a) le montant que détiendrait aujourd'hui la personne qui aurait investi 1 000 \$ il y a 10 ans et qui aurait choisi la garantie de base;
- b) le rendement annuel moyen, en pourcentage, que donnerait ce placement dans le fonds sur 10 ans.

##### ii) Rendements annuels

Sous le titre « Rendements annuels », présenter un graphique à bandes indiquant le rendement annuel du fonds au cours de chacune des 10 dernières années. Indiquer le nombre d'années au cours desquelles les porteurs ont perdu une partie des sommes détenues au début de l'année.

La mention suivante ou une mention semblable devrait introduire le graphique à barres :

*« Ce graphique montre le rendement annuel du fonds au cours des 10 dernières années pour un titulaire de contrat qui a choisi la garantie de base. Le fonds a gagné de la valeur pendant x de ces 10 années et en a perdu pendant x. ».*

Si le fonds distinct investit dans un fonds sous-jacent et qu'il n'y a pas d'information sur le rendement historique, l'information sur le rendement relatif au fonds sous-jacent peut être présentée, à condition d'inclure une note indiquant que l'information se rapporte au fonds sous-jacent.

### **Rubrique 5 – Quel est le degré de risque?**

Sous le titre « Quel est le degré de risque? », indiquer que la compagnie d'assurance estime que le risque associé au fonds est, selon le cas, très faible, faible, faible à modéré, modéré, modéré à élevé ou élevé. Inclure un graphique à barres en couleurs indiquant la catégorie dans laquelle le fonds se situe.

Inclure une mise en garde pour l'essentiel en la forme suivante :

*« La valeur de vos placements aux termes de votre contrat peut baisser. Pour plus de détails, consultez la rubrique XX. ».*

### **Rubrique 6 – Y a-t-il des garanties?**

Indiquer que le contrat prévoit des garanties, en incluant notamment une mention pour l'essentiel en la forme suivante :

*« Le fonds distinct est offert aux termes d'un contrat d'assurance. Il inclut des garanties qui peuvent protéger les placements du titulaire de contrat en cas de baisse des marchés. Le ratio des frais de gestion (RFG) comprend les frais d'assurance pour la garantie choisie. Pour plus de détails, consultez la notice explicative et le contrat. ».*

### **Rubrique 7 – À qui le fonds est-il destiné?**

Préciser le type d'investisseur auquel le fonds distinct conviendrait en indiquant les avantages et en incluant toute mise en garde nécessaire. La convenance du placement devrait correspondre à l'objectif de placement fondamental du fonds et à la catégorie de risque attribuée à la rubrique 5 ci-dessus.

[L'information qui suit devrait figurer sur la page 2 de l'aperçu du fonds.]

### **Rubrique 8 – Combien cela coûte-t-il?**

Inclure de l'information qui décrit les frais que le titulaire de contrat doit payer pour acheter, posséder et vendre des parts du fonds.

Inclure une introduction pour l'essentiel en la forme suivante :

*« Les tableaux qui suivent présentent les frais que vous pourriez avoir à payer pour acheter, posséder et vendre des parts du fonds. ».*

i) Frais d'acquisition

Sous le sous-titre « Frais d'acquisition », inclure un tableau indiquant le pourcentage des frais d'acquisition initiaux et des frais d'acquisition différés ainsi qu'une description de leur mode de fonctionnement respectif.

ii) Frais permanents du fonds

- a) Sous le sous-titre « Frais permanents du fonds », décrire le RFG du fonds, y compris les frais afférents à chacune des options de garantie.

Il convient d'inclure une mention pour l'essentiel en la forme suivante :

*« Le ratio des frais de gestion (RFG) comprend les frais de gestion et les frais d'exploitation du fonds, ainsi que les frais d'assurance pour la garantie. Vous ne payez pas ces frais directement. Ils ont cependant des conséquences pour vous, car ils réduisent le rendement de votre placement. Pour plus de détails sur le fonctionnement des garanties, consultez votre contrat d'assurance. ».*

- b) Inclure un tableau indiquant les diverses options de garantie et le RFG de chaque option.
- c) Décrire toute commission de suivi.

iii) Autres frais

Sous le sous-titre « Autres frais », décrire les autres frais que le titulaire de contrat pourrait avoir à payer lors de la vente ou du transfert des parts du fonds, notamment les frais de négociation à court terme, les frais d'échange ou les frais de changement.

Décrire tous les frais liés aux prestations de revenu garanti.

### **Rubrique 9 – Et si je change d'idée?**

Décrire le droit du titulaire de contrat de revenir sur sa décision d'investir dans le fonds et fournir des détails sur le montant qui sera remboursé à l'investisseur s'il exerce l'option de résiliation.

Il convient d'inclure une mention pour l'essentiel en la forme suivante :

*« Vous pouvez revenir sur votre décision dans les deux jours ouvrables suivant la date à laquelle vous recevez l'avis d'exécution de la transaction initiale effectuée aux termes du contrat. Vous devez aviser votre assureur par écrit (courriel, télécopie ou courrier) que vous désirez procéder à la résiliation. Le montant qui vous sera remboursé sera celui que vous avez investi ou un*

*montant moins élevé si la valeur du fonds a baissé. Le montant remboursé inclura tous les frais d'acquisition que vous aurez payés. ».*

*« Vous pouvez aussi revenir sur votre décision au sujet des transactions subséquentes que vous effectuez aux termes du contrat dans les deux jours ouvrables suivant la date à laquelle vous recevez l'avis d'exécution. Dans ce cas, le droit de résilier votre souscription ne s'applique qu'à la nouvelle transaction. ».*

### **Rubrique 10 – Renseignements**

Inclure une mise en garde indiquant que l'aperçu du fonds peut ne pas contenir toute l'information dont le titulaire de contrat a besoin.

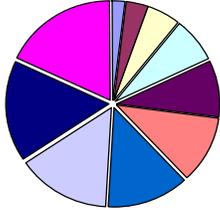
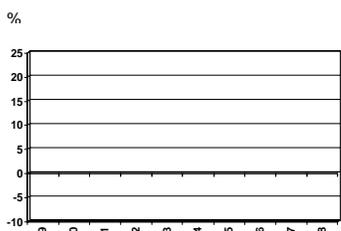
Il convient d'inclure une mention pour l'essentiel en la forme suivante :

*« Le présent sommaire peut ne pas contenir toute l'information dont vous avez besoin. Veuillez consulter le contrat et la notice explicative. ».*

Indiquer les coordonnées de la compagnie d'assurance, notamment l'adresse, les numéros de téléphone et l'adresse de courriel.

## ANNEXE B

## APERÇU DU FONDS

<b>Rubrique 1</b> 	Dénomination autorisée complète de la compagnie d'assurance Nom du produit de fonds distinct Nom du fonds distinct Date de l'information						
<b>Rubrique 2</b> <b>Bref aperçu</b> <hr/> Date de création du fonds : _____ Valeur totale au (indiquer la date) : _____ Valeur liquidative par part : _____ Nombre de parts en circulation : _____	<hr/> Ratio des frais de gestion (RFG) : (indiquer la fourchette) _____ Gestionnaire de portefeuille : _____ Taux de rotation du portefeuille : _____ Placement minimal : _____						
<b>Rubrique 3</b> <b>Dans quoi le fonds investit-il?</b> <b>Dix principaux placements</b> 1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10. <b>Nombre total des placements</b> <hr/> <b>Les 10 principaux placements représentent x % du fonds.</b>	Diagramme circulaire <b>Répartition des placements</b> (indiquer la date)  Secteurs d'activité %						
<b>Rubrique 4</b> <b>Quel a été le rendement du fonds?</b> Cette rubrique présente le rendement du fonds, pour un titulaire de contrat qui a choisi la garantie de base, au cours des 10 dernières années, après déduction du RFG. Il est important de noter que le rendement passé du fonds n'indique pas nécessairement quel sera son rendement futur. De plus, le rendement réel dépendra de l'option de garantie choisie et de votre situation fiscale personnelle. <b>Rendement moyen</b> La personne qui a investi 1 000 \$ dans le fonds et qui a choisi la garantie de base il y a 10 ans détient aujourd'hui X XXX \$, ce qui donne un rendement annuel moyen de x %. <b>Rendements annuels</b> Ce graphique montre le rendement annuel du fonds au cours des 10 dernières années pour un titulaire de contrat qui a choisi la garantie de base. Le fonds a gagné de la valeur pendant x de ces 10 années et en a perdu pendant x . 	<b>Rubrique 5</b> <b>Quel est le degré de risque?</b> La valeur de votre placement aux termes de votre contrat peut baisser. <table border="1" data-bbox="828 1113 1364 1165"> <tr> <td>Très faible</td> <td>Faible</td> <td>Faible à modéré</td> <td>Modéré</td> <td>Modéré à élevé</td> <td>Élevé</td> </tr> </table> <b>Rubrique 6</b> <b>Y a-t-il des garanties?</b> Le fonds distinct est offert aux termes d'un contrat d'assurance. Il inclut des garanties qui peuvent protéger les placements du titulaire de contrat en cas de baisse des marchés. (Le RFG comprend les frais d'assurance pour la garantie choisie /ou : Des frais d'assurance distincts sont facturés pour la garantie.) Pour plus de détails, consultez la notice explicative et le contrat. <b>Rubrique 7</b> <b>À qui le fonds est-il destiné?</b>	Très faible	Faible	Faible à modéré	Modéré	Modéré à élevé	Élevé
Très faible	Faible	Faible à modéré	Modéré	Modéré à élevé	Élevé		

**Rubrique 8****Combien cela coûte-il?**

Les tableaux qui suivent présentent les frais que vous pourriez avoir à payer pour acheter, posséder et vendre des parts du fonds. Les frais permanents sont différents pour chaque option de garantie.

**1. Frais d'acquisition**

Option de frais d'acquisition	Ce que vous payez		Comment ça fonctionne
Frais d'acquisition initiaux	Jusqu'à X % du montant investi		<ul style="list-style-type: none"> <li>Vous choisissez le taux avec votre conseiller.</li> <li>Les frais d'acquisition initiaux sont déduits du montant acheté et sont remis à votre (conseiller) à titre de commission.</li> </ul>
Frais d'acquisition différés	Si vous vendez : moins de 1 an après l'achat moins de 2 ans après l'achat moins de 3 ans après l'achat moins de 4 ans après l'achat moins de 5 ans après l'achat moins de 6 ans après l'achat 6 ans ou plus après l'achat	X % X % X % X % X % 0,0 %	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les frais d'acquisition différés sont à taux fixe. Ils sont déduits du montant vendu.</li> <li>Lorsque vous investissez dans le fonds, XX verse à votre conseiller une commission représentant XX % de vos parts. Les frais d'acquisition différés que vous payez sont remis à XX.</li> <li>Vous pouvez vendre jusqu'à XX % de vos parts chaque année sans frais d'acquisition différés.</li> <li>Vous pouvez échanger vos parts contre d'autres parts de fonds offerts aux termes du contrat d'assurance n'importe quand sans frais d'acquisition différés tant que vous ne changez pas d'option de garantie. Le calendrier des frais d'acquisition différés est établi selon la date où vous investissez dans le premier fonds.</li> </ul>

**2. Frais permanents du fonds**

Le ratio des frais de gestion (RFG) comprend les frais de gestion et les frais d'exploitation du fonds. (Le RFG comprend les frais d'assurance pour la garantie /ou : Des frais d'assurance distincts sont facturés pour la garantie.) Vous ne payez pas ces frais directement. Ils ont cependant des conséquences pour vous, car ils réduisent le rendement de votre placement. Pour plus de détails sur le fonctionnement des garanties, consultez votre contrat d'assurance.

Option de garantie	RFG (taux annuel en % de la valeur du fonds)
De base 75/75	X %
Totale 100/100	X %

**Commission de suivi**

XX verse à votre (conseiller) une commission de suivi tant que vous possédez des parts du fonds. La commission couvre les services et les conseils que votre (conseiller) vous fournit. La commission de suivi est payée à même les frais de gestion. Son taux dépend de l'option de frais d'acquisition que vous choisissez :

- Frais d'acquisition initiaux – jusqu'à X % de la valeur de votre placement annuellement;
- Frais d'acquisition différés – jusqu'à X % de la valeur de votre placement annuellement.

**3. Autres frais**

Frais de garantie du revenu (le cas échéant). Les (frais de garantie du revenu) de XX % sont payés à même le contrat.

Il se pourrait que vous ayez à payer d'autres frais lorsque vous vendrez ou transférerez des parts du fonds.

Frais	Ce que vous payez
Frais de négociation à court terme	% de la valeur des parts que vous vendez ou transférez dans les X jours de leur achat. Ces frais sont remis au fonds.
Frais de changement	XX peut demander jusqu'à X % de la valeur des parts dont vous changez l'option de garantie.

**Rubrique 9****Et si je change d'idée?**

- Vous pouvez revenir sur votre décision dans les deux jours ouvrables suivant la date à laquelle vous recevez l'avis d'exécution de la transaction initiale aux termes du contrat. Vous pouvez aussi revenir sur votre décision au sujet des transactions subséquentes que vous effectuez aux termes du contrat dans les deux jours ouvrables suivant la date à laquelle vous recevez l'avis d'exécution. Dans ce cas, le droit de résilier votre souscription ne s'applique qu'à la nouvelle transaction.
- Vous devez aviser votre assureur par écrit que vous désirez procéder à la résiliation, par courriel, télécopie ou courrier.
- Le montant remboursé sera celui que vous avez investi ou un montant moins élevé si la valeur du fonds a baissé.
- Le montant remboursé inclura tous les frais d'acquisition que vous aurez payés.

**Rubrique 10****Renseignements**

Le présent sommaire peut ne pas contenir toute l'information dont vous avez besoin. Veuillez consulter le contrat et la notice explicative.

Nom de la compagnie d'assurance  
Adresse,  
numéros de téléphone et courriel.

## **ANNEXE C**

### **Contenu des faits saillants**

Les rubriques figurant dans les faits saillants devraient être présentées dans l'ordre et avec les titres suivants :

- « Qu'est-ce que j'achète? »
- « Quelles garanties sont offertes? »
- « Quels placements sont offerts? »
- « Quels sont les coûts? »
- « Que puis-je faire après avoir souscrit le présent contrat? »
- « Quelle information me sera transmise sur mon contrat? »
- « Puis-je changer d'idée? »
- « Où puis-je trouver davantage d'information ou de l'aide? »

Une rubrique facultative décrivant les « Autres caractéristiques principales du produit » peut être incluse.

Chaque rubrique devrait contenir une mention indiquant où l'on peut trouver davantage d'information dans la notice explicative.

#### **Rubrique 1 – Renseignements nominatifs et introduction**

Au haut de la première page des faits saillants, indiquer le nom du produit de fonds distinct.

Inclure une introduction pour l'essentiel en la forme suivante :

*« Le présent sommaire fournit une brève description des notions de base à connaître avant de demander à souscrire le présent contrat individuel à capital variable. Le présent sommaire ne constitue pas votre contrat. Vous trouverez une description complète de toutes les caractéristiques et de leur mode de fonctionnement dans la notice explicative et dans votre contrat. Veuillez prendre connaissance de ces documents et consulter votre conseiller. ».*

## Rubrique 2 – Qu'est-ce que j'achète?

Indiquer le nom du produit et le nom de l'assureur.

Décrire brièvement la nature du produit et la fin à laquelle il est destiné, y compris les éléments suivants :

- une mention portant que le produit est un contrat d'assurance;
- les instructions du titulaire de contrat à l'assureur sur la façon d'investir les primes;
- la disponibilité des garanties;
- l'admissibilité fiscale (non enregistré, REER, FERR, CELI, etc.);
- le droit du titulaire de contrat de désigner un bénéficiaire.

Il convient d'informer le consommateur que le contrat peut avoir des incidences fiscales.

Dans cette rubrique ou dans la suivante, inclure une mise en garde en caractères gras pour l'essentiel en la forme suivante :

*« La valeur de votre contrat peut augmenter ou diminuer, sous réserve des garanties. ».*

## Rubrique 3 – Quelles garanties sont offertes?

Fournir une description générale des garanties offertes aux termes du produit, notamment :

- les garanties à l'échéance;
- les garanties de prestation de décès;
- toutes autres garanties, telles que des garanties de revenu;
- toutes options de renouvellement offertes.

Inclure une mention pour l'essentiel en la forme suivante :

*« Tout retrait effectué réduit les garanties. Pour tous les détails, consultez les rubriques XX de la présente notice explicative et le contrat. »*

### **Garanties à l'échéance**

Décrire les garanties à l'échéance qui s'appliquent au contrat et aux primes ainsi que les frais y afférents.

Inclure une mention pour l'essentiel en la forme suivante :

*« La date d'échéance du contrat établit le moment où la garantie du contrat prendra effet. ».*

**Garanties de prestations de décès**

Décrire les types de garanties qui s'appliquent au décès de l'assuré.

Inclure une mention pour l'essentiel en la forme suivante :

*« Si vous décédez avant la date d'échéance du contrat, votre bénéficiaire désigné recevra une prestation de décès correspondant (au montant le plus élevé entre la valeur marchande de vos placements et X % des primes que vous avez versées). ».*

**Autres garanties**

Décrire toutes garanties de revenu, telles que des GRM ou des prestations de retrait à vie qui sont offertes.

**Option de renouvellement**

Décrire toutes options permettant au titulaire de contrat de renouveler les garanties et tous frais supplémentaires y afférents.

**Rubrique 4 – Quels placements sont offerts?**

Décrire les options de placement qui sont offertes et toutes restrictions générales. Reporter le lecteur à l'aperçu du fonds pour de plus amples détails.

Inclure une mise en garde pour l'essentiel en la forme suivante :

*« XX ne garantit pas le rendement des fonds distincts. Veuillez évaluer soigneusement votre tolérance au risque avant de choisir une option de placement. ».*

**Rubrique 5 – Quels sont les coûts?**

Indiquer que des frais seront déduits du fonds pour couvrir des coûts tels que les charges, l'administration du contrat et la gestion des options de placement. Décrire tous les frais incombant directement au client, tels que les frais liés aux garanties de revenu.

Énumérer les facteurs qui feront varier le coût du contrat individuel à capital variable pour le consommateur, notamment toutes garanties facultatives et tous frais d'acquisition initiaux et différés.

Indiquer les autres opérations déterminées pouvant entraîner d'autres frais, notamment tous les frais de négociation à court terme, les frais d'échange ou les frais de changement.

Inviter le lecteur à consulter l'aperçu du fonds pour des renseignements précis concernant les frais liés à chaque option de placement.

Inviter le lecteur à se reporter à la clause du contrat portant sur les frais.

### **Rubrique 6 – Que puis-je faire après avoir souscrit le présent contrat?**

Décrire le droit du titulaire de contrat de faire des changements aux termes du contrat, notamment le droit d'échanger les placements d'un fonds contre ceux d'un autre, de faire des retraits en espèces, de verser des primes supplémentaires et de toucher des rentes après l'échéance.

Inclure une mise en garde générale pour l'essentiel en la forme suivante :

*« Certaines restrictions et d'autres conditions peuvent s'appliquer. Pour tous les détails, reportez-vous à la clause pertinente de votre contrat. »*

### **Rubrique 7 – Quelle information me sera transmise sur mon contrat?**

Indiquer que le titulaire de contrat recevra de la compagnie d'assurance au moins une fois par année de l'information précisant la valeur des placements aux termes du contrat, notamment le relevé de toutes les opérations que le titulaire de contrat a effectuées.

Aviser le lecteur que les états financiers annuels vérifiés de chaque fonds distinct et les états financiers semestriels non vérifiés sont disponibles sur demande.

### **Rubrique 8 – Puis-je changer d'idée?**

Inclure une mention pour l'essentiel en la forme suivante :

*« Vous pouvez revenir sur votre décision de souscrire le contrat dans les deux jours ouvrables suivant la date à laquelle vous recevez l'avis d'exécution. Vous devez aviser votre assureur par écrit que vous désirez procéder à la résiliation. Le montant qui vous sera remboursé sera celui que vous avez investi ou un montant moins élevé si la valeur du fonds a baissé. Le montant remboursé inclura tous les frais d'acquisition que vous aurez payés. »*

*« Vous pouvez aussi revenir sur votre décision au sujet des transactions subséquentes que vous effectuez aux termes du contrat dans les deux jours ouvrables suivant la date à laquelle vous recevez l'avis d'exécution. Dans ce*

*cas, le droit de résilier votre souscription ne s'applique qu'à la nouvelle transaction. ».*

### **Rubrique 9 – Où puis-je obtenir davantage d'information ou de l'aide?**

Indiquer les coordonnées de l'assureur, notamment l'adresse, les numéros de téléphone et l'adresse de courriel.

Inclure une mention pour l'essentiel en la forme suivante :

*« Pour des renseignements au sujet du traitement des questions que vous ne pouvez résoudre avec votre assureur, communiquez avec le Service de conciliation des assurances de personnes du Canada, au 1-888-295-8112 ou à l'adresse [www.clhio.ca](http://www.clhio.ca). ».*

Inclure une mention pour l'essentiel en la forme suivante :

*« Pour des renseignements au sujet d'une protection supplémentaire qui est offerte à tous les titulaires de contrat d'assurance vie, communiquez avec Assuris, société établie par les intervenants du secteur de l'assurance vie au Canada. Pour plus de détails, consultez le site [www.assuris.ca](http://www.assuris.ca). ».*

Inclure une mention pour l'essentiel en la forme suivante :

*« Pour communiquer avec l'organisme de réglementation des assurances dans votre province, visitez le site Web du Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance. ».*

### **Rubrique 10 – Autres caractéristiques principales du produit**

Dans cette rubrique facultative, qui peut figurer dans les faits saillants sous un titre et dans un ordre qui facilitent la compréhension du lecteur, décrire toute caractéristique principale du produit qui n'est pas traitée dans les autres rubriques des faits saillants.

# **POINT OF SALE DISCLOSURE FOR SEGREGATED FUNDS GUIDELINE**

**June 2009**

---

## Preamble

The *Autorité des marchés financiers* ("AMF") establishes guidelines setting out its expectations with respect to financial institutions' legal requirement to follow sound and prudent management practices and sound and prudent commercial practices. These guidelines therefore cover the execution, interpretation and application of this requirement.

The present guideline ("Guideline") establishes specific expectations of the AMF with regard to the sound and prudent commercial practices of Insurers who offer segregated funds to the public by means of individual variable insurance contracts .

The AMF usually favors a principle based approach rather than a specific rules-based approach. However, this Guideline differs from existing guidelines as it relies partly on rules established by legislation and regulations. It nonetheless provides Insurers with the necessary latitude to determine the requisite strategies, policies and procedures for implementation and application of commercial principles which are deemed sound by Insurers, based on the type, size and complexity of their activities.

In 2008, the Joint Forum of Financial Market Regulators published *Framework 81-406 – Point of sale disclosure for mutual funds and segregated funds* ("Framework") by which Insurance and Securities Regulators established their vision for disclosure to investors at the point of sale. The Guideline is derived from the Framework.

---

## Purpose

The purpose of this Guideline is to ensure that Insurers clearly understand the expectations of the AMF regarding commercial practices in the segregated fund industry that are applicable at the point of sale.

The credibility of these commercial practices, from the AMF's perspective, depends on a disclosure regime for segregated funds which is able to provide investors with disclosure documents that clearly and concisely state information that investors should consider in connection with an investment decision about such a segregated fund, while recognizing that investors have differing needs in receiving disclosure.

The disclosure regime for segregated funds rests on three main principles:

- providing investors with key information about a segregated fund;
- providing the information in a simple, accessible and comparable format; and
- providing the information before investors make their decision to buy.

The AMF believes that the following approaches are key to achieving these principles:

1. Ensuring that investors receive disclosure documents that will be helpful to them, and to permit some flexibility in designing those documents in order to assist investors.
2. Distributing a summary document called the "Fund Facts" , which contains key information about a segregated fund. The Fund Facts is intended to provide investors with sufficient information about the potential benefits, risks and costs of investing in a segregated fund when they need it most – typically before they make their initial decision to invest.
3. Distributing, as part of the information folder, an additional disclosure document called the "Key Facts", which is intended to provide investors with key information relating to the Individual Variable Insurance Contract or "IVIC contract", which allows a person to invest in segregated funds.
4. Preparing the Fund Facts and Key Facts using plain language and in a format that assists in readability and comprehension. The Guideline and Appendices A and C provide detailed requirements on the content and format of these documents.
5. Recognizing and providing for flexibility in delivery of the Fund Facts based on the type of subscription and who is initiating the transaction.

---

Insurers which carry on activities in the segregated fund industry should prepare disclosure documents and carry out delivery in a manner that is consistent with the spirit and intent of the Guideline.

The AMF regards the expectations contained in the Guideline as conditions governing both direct and indirect actions of Insurers in relation to the subject matter of these expectations. An Insurer who does not comply with the Guideline and the laws and regulation to which it refers could be deemed not to follow sound commercial practices and may be subject to measures or sanctions under the *Act respecting insurance*<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> R.S.Q., ch. A-32.

---

## SCOPE

The Guideline is intended for insurers which are duly authorized to carry out activities in the branch of life insurance under the *Insurance Act* (R.S.Q., c. A-32) and the *Act respecting the Distribution of Financial Products and Services* (R.S.Q., c. D-9.2) (“Insurers”).

In this Guideline :

“educational material” means material containing general information about one or more of investing in general, segregated funds, portfolio management, capital markets, retirement savings and financial planning, if the material does not promote a particular segregated fund or segregated fund family or the products or services offered by a particular segregated fund or segregated fund family;

“Fund Facts document” means the document prepared in accordance with the present Guideline and Appendix A;

“guideline” means a guideline given under the *Insurance Act* (R.S.Q., c. A-32);

“Key Facts documents” means the document prepared in accordance with the present Guideline and Appendix C;

“individual variable insurance contract” “IVIC contract” means an individual contract of life insurance, including an annuity, or an undertaking to provide an annuity, as defined by insurance statutes and by the Civil Code of Québec, under which the liabilities vary in amount depending upon the market value of a specified group of assets in a segregated fund, and includes a provision in an individual contract of life insurance under which policy dividends are deposited in a segregated fund.

“initial subscription” means the subscription of a unit of a segregated fund, or switch into that fund, that is not currently held under the contractholder’s IVIC contract.

“information folder” means a disclosure document in respect of an individual variable insurance contract, the particulars of which are described in the Insurance legislation and guidelines.

“Insurance legislation” means the *Insurance Act* (R.S.Q., c. A-32) and the *Act respecting the Distribution of Financial Products and Services* (R.S.Q., c. D-9.2), including regulations made under such acts.

“material change” means a change in a fact required to be disclosed in the contract or disclosure documents, other than a change in the investments of

---

**Point of sale disclosure for segregated funds**

5

**Guideline**

*Autorité des marchés financiers*

*June 2009*

---

the segregated fund, that would reasonably be expected to influence or change a decision by a prospective contractholder.

“representative” means a person which is duly authorized to solicit and offer insurance products or individual annuities and segregated funds in Québec, for an Insurer.

“segregated fund” means a separate and distinct segregated fund, maintained by an Insurer in respect of which the non-guaranteed benefits of an IVIC contract are provided.

“subsequent subscription” means the subscription of a unit of a segregated fund, or switch into that fund, that is currently held under the contractholder’s IVIC contract.

---

## Coming into effect and updating

This Guideline will come into effect as of January 1<sup>st</sup> 2010.

With respect to the legal requirement of institutions to follow sound commercial practices, the AMF expects that Insurers will assimilate the principles provided by this Guideline and develop the necessary strategies, policies and procedures - given the nature, size and complexity of their activities - that are required to ensure their implementation by January 1<sup>st</sup> 2011.

Updates to the Guideline will be effected from time to time, insofar as such revisions are required to ensure that the principles contained herein reflect current regulatory standards with respect to commercial practices. The Guideline may also be updated in light of the AMF's observations in the course of its supervision of Insurers.

## 1. The IVIC contract, Fund Facts and Key Facts Documents

The AMF expects Insurers to take the necessary steps or actions to ensure that any person being offered the possibility to invest in a segregated fund will be properly informed of the benefits and risks of such an investment. The development of a Fund Facts document, as proposed by the Framework, is necessary from the AMF's perspective, in order to promote comparability and simplicity in the segregated fund industry and sound commercial practices.

The Guideline sets out detailed explanations concerning the requirements for each of the disclosure documents, while allowing some flexibility to accommodate different kinds of segregated funds and for Insurers to describe their funds accurately. The requirements are designed to ensure that the information in a Fund Facts of a segregated fund or a Key Facts is clear, concise, understandable and easily comparable with other information within the IVIC contract and Information folder or comparable with Fund Facts and Key Facts prepared by other Insurers.

### 1.1 IVIC contract

An Insurer is free to draft an IVIC contract in any way it sees fit, as long as it respects applicable Insurance legislation and guidelines. In order to achieve sound commercial practices and to implement the principles of the Framework and the Guideline, it is of the essence that all Insurers incorporate the following elements within their IVIC contracts:

- A statement of the rights given to a contractholder, as described in section 4 of this Guideline;
- a statement providing for the incorporation by reference of the most recently filed Fund Facts for the segregated fund in the IVIC contract.

### 1.2 The Fund Facts document

The central document in the disclosure system is the Fund Facts, which highlights key information that is important to investors, including performance, risk and cost. It summarizes the segregated fund to which it refers. The AMF requires, by regulation, that any person who intends to invest in a segregated fund receive a Fund Facts for the initial subscription of units of the segregated fund.

As mentioned, the most recently filed Fund Facts for a segregated fund must be incorporated by reference into the IVIC contract, with the result that any Fund Facts filed after the date on which the contract came into effect supersedes the Fund Facts previously published.

---

**Point of sale disclosure for segregated funds**

8

**Guideline**

*Autorité des marchés financiers*

*June 2009*

---

Moreover, the AMF considers that one Fund Facts should be produced for each class or series of a segregated fund. However, all guarantee options for a series or class of a segregated fund may be combined on one Fund Facts.

### 1.3 The Key Facts document

The investor who enters into an IVIC contract must also receive a Key Facts document with the contract. The Key Facts, which is a part of the information folder, is an executive summary describing the key features of the IVIC contract. It is intended to be read with the Fund Facts for each investment option available under the contract.

Key Facts should be located at the beginning of the information folder on the first page immediately following the cover or face page.

### 1.4 Plain language, content and presentation

#### A) *Plain Language*

AMF expects that Insurers will prepare Fund Facts and Key Facts documents using plain language.

Using plain language to communicate with investors is necessary to ensure that they can immediately understand what an Insurer, or its representatives tells them. The plain language approach focuses on the needs and abilities of the audience to ensure that the content of a communication is relevant, the organization of the information is logical, the language is appropriate and the presentation is visually appealing.

Insurers should consider the following plain language techniques in preparing their documents:

- Organize the document into clear, concise sections, paragraphs and sentences.
- Use:
  - common everyday words ;
  - technical, legal and business terms only when unavoidable and provide clear and concise explanations for them;
  - the active voice ;
  - short sentences and paragraphs ;
  - a conversational and personal tone;
  - examples and illustrations to explain abstract concepts .

- 
- Avoid:
    - superfluous words;
    - unnecessary technical, legal and business jargon;
    - vague boilerplate wording ;
    - glossaries and defined terms unless they aid in understanding the disclosure;
    - abstractions by using more concrete terms or examples ;
    - excessive detail;
    - multiple negatives.

#### *B) Content and presentation*

In order for Fund Facts and Key Facts of Insurers to be easily comprehensible and comparable, Appendices A and C set out certain aspects of those documents that must be presented in a required format. Among others, the Fund Facts should generally fit on both sides of one page. The AMF expects Insurers to follow those requirements, within which they have flexibility to present the information and describe their segregated funds accurately.

An Insurer should therefore take into account each of the following elements when it intends to offer segregated funds to potential investors or contractholders:

- (a) prepare a Fund Facts for each class or series of a segregated fund;
- (b) present in a Fund Facts and Key Facts the items listed in Appendices A and C respectively, in the order stipulated in those appendices, and use the headings and sub-headings stipulated in these appendices;
- (c) ensure that the Fund Facts and Key Facts contain only the information that is specifically mandated or permitted by Appendices A and C respectively;
- (d) not incorporate by reference into the Fund Facts, from any other document, information that is required to be included in a Fund Facts; and
- (e) present the information contained in the Fund Facts at a level less than grade 6.0 on the Flesch-Kincaid or equivalent scale.

The formatting of documents can contribute substantially to the ease with which the document can be read and understood. Insurers should consider using the following formatting ideas when preparing their documents:

- reasonably-sized, easy-to-read typefaces;

---

**Point of sale disclosure for segregated funds**

10

**Guideline**

*Autorité des marchés financiers*

*June 2009*

- 
- headings that are clearly differentiated from the body text;
  - bulleted or numbered lists;
  - margins, boxes or shading to highlight information or for supplementary information;
  - tables, graphs and diagrams for complex information;
  - “question and answer” format to organize information;
  - sufficient white space on each page;
  - images, colour, lines and other graphical elements;
  - avoiding the use of upper-case, bold, italic or underling in blocks of text;
  - avoiding full-justified margins.

It is possible that these documents may be easier to read and understand with the use of design features. The use of logos and pictures that accurately depict aspects of the segregated fund industry, the segregated fund or segregated fund family or products and services offered by the Insurer may also aid in comprehension and readability. However, Insurers should exercise caution when using design features in their documents, as excessive use or crowding of design features might make the documents more difficult to read or understand.

There is no minimum requirement for the font size, but the fonts have to be easy to read and highly legible.

Sample of the Fund Facts document is attached as Appendix B of the Guideline. This sample is provided for illustrative purposes only. Insurers do not need to follow the precise format of the sample except for the requirements described in the Guideline and to the extent required to implement the principles contemplated in it.

---

## 2. Filing of Fund Facts and Key Facts to the AMF

Funds Facts have to be filed with the AMF in the manner and the prescribed time requested for IVIC contracts by Insurance legislation and guidelines.

Key Facts have to be filed with the AMF in the manner and the prescribed time requested for information folders by Insurance legislation and guidelines.

For more certainty, Insurers have to update and file a new or revised Fund Facts and Key Facts if there is a material change to the information contained in those documents.

### 3. Delivery of the Fund Facts and Key Facts documents

The AMF expects that an Insurer will deliver before or at the time of subscription the required Fund Facts and ensure, through its authorized representatives, that its purpose and content will be explained to the investor.

Insurers should develop proper policies and procedures to ensure compliance with this principle and the delivery requirements.

The AMF recognizes that investors will have differing needs in receiving disclosure documents. The timing of delivery of the Fund Facts, therefore, depends on the type of subscription and who is initiating it. The diagram below shows delivery under the Framework :

Type of trade	Type of fund	Time of delivery		
		Initial subscription	Subsequent subscription	Annually
Adviser-recommended (Annuity contract)	All funds other than money market	<ul style="list-style-type: none"> <li>Before or at time of subscription</li> </ul>	No delivery	Investor will be given option to receive annually Fund Facts for all funds held.
	Money market	<ul style="list-style-type: none"> <li>Before or at time of subscription</li> <li>OR</li> <li>With trade confirmation if investor chooses</li> </ul>		
Investor-initiated (Subsequent subscription in existing contract)	All funds	<ul style="list-style-type: none"> <li>With trade confirmation if investor chooses</li> </ul>		

#### 3.1 Delivery of Fund Facts

As required by Insurance legislation, a representative must deliver or send the most recently filed Fund Facts to the subscriber of a unit of a segregated fund for an initial subscription of such a unit, before or at the time of subscription.

Delivery of a Fund Facts must meet two conditions to satisfy the delivery requirement in the Guideline:

- the Fund Facts must be delivered to the investor before or at the time of subscription; and

- 
- once delivered, the Fund Facts must be brought to the attention of the investor.

This delivery requirement is best satisfied, in the view of the AMF, if the Insurer, through its authorized representatives, is able to convey sufficient information about the Fund Facts to enable investors to have the opportunity to consider reviewing the Fund Facts or other relevant documents and asking questions before they make a subscription. This may include describing the purpose of the Fund Facts, the type of information it contains and advising prospective contractholders that they are entitled to receive and review the Fund Facts before they make their decision to invest.

The AMF encourages Insurers to make disclosure documents, particularly the Fund Facts, available to potential investors as soon as possible in the sales process, in advance of any requirements contained in the Guideline or Insurance legislation, either directly or through representatives and others involved in issuing units of segregated funds to investors.

It should be noted that there is no delivery requirement for subsequent subscriptions of units of segregated funds. However, Insurers will be required to make the Fund Facts continuously available to investors on their website, if such a document is not already accessible on another website, such as the segregated fund's family website. Only a final version of the Fund Facts that satisfies content under the Guideline should be delivered or posted to a website. A preliminary or pro forma Fund Facts, for example, should not be posted. The Funds Facts should also be continuously available by request in print without charge.

### **3.2 Exceptions to the rule “before or at the time of subscription”**

There is two situations where the Fund Facts may be delivered later than before or at the time of subscription:

- (a) when the representative recommends the initial subscription of a money market fund; or
- (b) when the investor initiates the initial subscription of any fund (i.e. the subscription is not recommended by the representative).

For the exception to apply :

- (c) the existence of the Funds Facts must first have been brought to the investor's attention and it must have been explained to him that he can choose to receive it before the initial subscription or afterwards with the trade confirmation; and

- 
- (d) the investor must have expressly communicated that he does not want to receive the Fund Facts before agreeing to the initial subscription.

In all cases, the Fund Facts must be delivered or sent to the investor no later than with the confirmation of trade for the subscription.

### 3.3 Methods of Delivery

The requirement to deliver or send a Fund Facts is satisfied by an investor being provided with the Fund Facts in person, by prepaid or registered mail, by fax, electronically or by other means. However, when a person chooses to enter into an IVIC contract, the Fund Facts must be delivered in person or brought to that person's attention at the time of formation of the contract along with all other relevant documents that are to be incorporated by reference into such a contract.

The AMF does not consider oral delivery to satisfy the delivery requirement.

Electronic delivery may include sending an electronic copy of a Fund Facts directly to the investor as an attachment or link, or directing the investor to the relevant Fund Facts on the Insurer's website.

The AMF believes that simply making the Fund Facts available on a website or referring an investor to a website address containing the Fund Facts does not constitute delivery under the Guideline, even if the investor consents to that method of delivery. The AMF would expect 'directing' an investor to a Fund Facts on a website to involve the representative providing real-time instruction to an investor to locate the Fund Facts and to ensure an investor can view and comprehend the Fund Facts.

### 3.4 Annual Option to Receive Fund Facts

The AMF expects that Insurers will give investors the option to receive annually the Fund Facts for all of the segregated funds they hold under their IVIC contracts. This option is not a substitute for meeting the delivery requirement under the Guideline.

An Insurer must therefore obtain instructions from a client as to whether the client wants to receive a copy of the most recently filed Fund Facts for each segregated fund held.

An Insurer, or its representative, must not charge a fee for annually delivering or sending the Fund Facts and must ensure that clients can respond without cost to any solicitation of instruction.

---

### 3.5 Proving receipt of the Fund Facts

Insurers must include a signature line on the insurance contract application or another specific document for the investor to acknowledge that they have received the Fund Facts for all segregated funds selected on the application, as required by Insurance Legislation and guidelines.

As part of their compliance policies and procedures, Insurers may impose their own requirements to have investors acknowledge receipt of the Fund Facts for initial subscriptions made after investors have entered into the IVIC contract.

### 3.6 Delivery of the Key Facts

The AMF expects Insurers to apply, with regard to Key Facts, the same delivery requirements that apply to the Information folder. Receipt of the Key Facts should be proven in the same manner as the Information folder.

### 3.7 Delivery of Non-Educational Material

The Guideline contains no restrictions on the delivery of non-educational material such as promotional brochures with the IVIC contract, Fund Facts or Key Facts. This type of material may therefore be delivered with, but cannot be included within, wrapped around, or attached or bound to, the Fund Facts, the Key Facts or the Information folder.

Insurers and representatives who deliver such materials must still bring the Fund Facts to the attention of the investor in a time and in a way that will ensure that the investor is in a position to make an informed decision with respect to the segregated funds which are offered to him. Compliance with sound commercial practices, in this respect, implies that an Insurer should not undermine or allow its representatives to undermine the importance or reliability of the Fund Facts or Key Facts.

### 3.8 Referral to other segregated fund disclosure documents

The AMF does not consider the requirements of the Guideline to be exclusive. Insurers are therefore encouraged to inform investors that they may use the Insurers or segregated fund's website and e-mail addresses to request further information and additional documents.

---

#### 4. Rescission and cancellation rights

Insurance legislation provides investors with the right to rescind or cancel an IVIC contract or any subscription made under such a contract, under certain circumstances. Given that an Insurer is expected by law to properly inform persons to which its products are offered and to act fairly with them, such rights must be brought to the attention of the investor or contractholder in accordance with the present Guideline. The AMF expects that Insurers and their representatives will take appropriate measures to insure that contractholders or potential investors will be made aware of these rights.

The *Regulation respecting information to be provided to consumers* and the Civil Code of Québec provide that a contractholder may invoke the following rights, under the following circumstances :

- (a) **Cooling-off right:** the right by which investors are provided with the opportunity to change their mind after entering into an IVIC contract or making a subscription in order to have a unit of a segregated fund attributed to them.

The right to cancel an IVIC contract and the right to cancel a subscription relating to an IVIC contract are applicable for a period of two business days, starting from the earlier of when the investor receives the trade confirmation and seven business days after the trade confirmation is mailed.

An investor may exercise the cooling-off rights by giving notice to the Insurer. The notice required must be in writing, and may be given in person, by prepaid or registered mail, by fax or electronically.

The amount received by the investor exercising cooling-off rights will be the lesser of:

- i) the amount of the original investment; and
- ii) the value of the segregated fund on the day the investor exercised the cooling-off right.

Consequently, if the value of the fund goes down during the cooling-off period, the investor will get back less than the amount he invested.

The investor will get back any costs associated with the transaction, such as sales charges. The investor will not pay any redemption fees or short-term trading fees. The cancellation of a subscription will be processed the same way as a redemption.

- 
- (b) **Rescission rights for misrepresentation:** the right to obtain the rescission of an IVIC contract if such a contract, the Fund Facts, Key Facts or Information folder fail to disclose or misrepresent an element essential to the insurance.

This right, which is already provided by the Civil Code of Québec, does not prohibit the investor from taking action for damages based on applicable contractual law or seeking another remedy available to him under the Civil Code of Québec or Insurance legislation.

- (c) **Rescission right for non delivery of the Fund Facts:** the right given under Insurance legislation to rescind a subscription relating to the IVIC contract should the Fund Facts not be sent or delivered to the investor in compliance with Insurance legislation.

This right does not prohibit the investor from taking action for damages or any other remedy based on the Civil Code of Québec or Insurance legislation.

---

## 5. Assessment of commercial practices with respect to segregated funds

The AMF expects that Insurers shall implement all necessary policies and procedures to implement the present Guideline and to comply with applicable Insurance legislation.

### 5.1 Insurers

Given the rapid evolution of commercial practices, the AMF expects that Insurers will, on a constant basis, refer to sound and prudent commercial practices regarding segregated funds in order to develop, implement and update its policies and procedures.

The AMF believes that an Insurer should also develop the necessary policies and procedure to ensure that its representatives will apply proper commercial practices with a contractholder or client before or at the time of subscription, in accordance with Insurance legislation and the Guideline.

### 5.2 AMF

The AMF intends to assess the efficiency of policies and procedures developed by Insurers under the present Guideline, in order to determine the soundness of their commercial practices. This assessment shall take into account the risk profile of each Insurer and reflect the nature, size and complexity of its activities.

## **APPENDIX A**

### ***Contents of Fund Facts***

Develop a Fund Facts document describing the key features of each segregated fund offered under the individual variable insurance contract.

The Fund Facts should be brief and written in plain language for the average retail consumer (at a level less than grade 6.0 on the Flesch-Kincaid or equivalent scale). It should fit on both sides of one page, unless multiple sales charge options mean that the items on page 2 cannot reasonably fit on one page. In that case, the Fund Facts may go to a third page.

The sections included in the Fund Facts should be set out in the following prescribed order and use the following headings:

- “Quick Facts”
- “What does the fund invest in?”
- “How has the fund performed?”
- “How risky is it?”
- “Are there any guarantees?”
- “Who is the fund for?”
- “How much does it cost?”
- “What if I change my mind?”
- “For More Information”.

Set out below is a description of each required Item. Attached as Appendix “B” is a Template with a sample layout for the required elements.

#### **Item 1 – Identifying Information**

At the top of each Fund Facts page include:

- i) Full legal licensed name of the insurance company offering the segregated fund;
- ii) Name of the segregated fund;
- iii) Name of the segregated fund product; and
- iv) Date of information being included.

## Item 2 – Quick Facts

Under the heading “Quick facts” and using the sub-headings listed below provide information regarding the following:

- i) Date fund created
- ii) Total value on (specify date)
- iii) Net Asset Value per Unit
- iv) Number of Units Outstanding
- v) Management expense ratio (MER)
- vi) Portfolio Turnover Rate
- vii) Portfolio manager
- viii) Minimum investment

A range for the MER should be shown including the lowest possible MER and highest possible MER depending on the guarantee option a consumer chooses.

## Item 3 – What does the fund invest in?

Under the heading “What does the fund invest in?” include the following:

- (i) a brief statement describing what the segregated fund invests in.
- (ii) List the top 10 holdings of the segregated fund as at the end of the most recent fiscal year. Where a segregated fund invests in a secondary fund representing 50% or more of the assets of the segregated fund, disclose the top 10 holding of the secondary fund. If a segregated fund invests in a secondary fund representing less than 50% of the assets of the segregated fund, name the secondary fund.
- (iii) State the total number of investments.
- (iv) State the percentage of the segregated fund which the top 10 investments make up.
- (v) Include up to two pie charts showing the investment segmentation considered most appropriate by the fund manager. Each investment mix chart or table must show a breakdown of the fund's investment portfolio into appropriate subgroups and the percentage of the aggregate net asset value of the fund constituted by each subgroup. The names of the subgroups can include investment type, industry segment, or geographic location and use the most appropriate categories given the nature of the fund.

#### Item 4 – How has the fund performed?

Under the heading “How has the fund performed” describe how the segregated fund has performed over the past 10 years. Information should be shown based on the most basic guarantee option available under the fund and performance should be reported after the MER has been deducted. Where a segregated fund has been in existence for less than 10 years, but greater than 1 year, include information for the years in which the fund has been in existence.

A warning statement including language substantially similar to the following should be included as an introduction to the section:

*“This section tells you how the fund has performed over the past 10 years for an investor who chooses the basic guarantee. Returns are after the MER has been deducted. It’s important to note that this doesn’t tell you how the fund will perform in the future. Also, your actual return will depend on the guarantee option you choose and on your personal tax situation.”*

(i) Average return

Under the sub heading “Average return” state:

- (a) the amount of money which a person who invested \$1,000 in the fund 10 years ago and chose the most basic guarantee available would now have.
- (b) the average per-cent return per year which investment in the fund for a 10 year period would work out to.

(ii) Year-by-year returns

Under the heading “Year-by-year returns” include a bar chart showing how the fund has performed in each of the past 10 years. State the number of years, if any, during the past 10 year period when people who owned the fund at the start of the year would have lost money.

The following or similar language should be included as an introduction to the bar chart:

*“This chart shows how the fund has performed in each of the past 10 years for a contractholder who chooses the basic guarantee. In the last 10 years the fund was up in value x years and down in value x years of the 10.”*

Where a segregated fund invests in an underlying fund and historical performance information for the segregated fund does not exist, return information for the underlying fund may be presented provided that a note is included indicating information relates to the underlying fund.

**Item 5 – How risky is it?**

Under the heading “how risky is it?” state whether the insurance company has rated the fund’s risk as being: Very low, Low, Low to moderate, Moderate, Moderate to high or High and draw a colour coded bar chart to show which class the fund is in.

Include a warning statement in substantially the following words:

*“The value of your investments under your contract can go down. Please see Section XX for further details.”*

**Item 6 – Are there any guarantees?**

State that guarantees are provided under the contract including language substantially similar to the following:

*“This segregated fund is being offered under an insurance contract. It comes with guarantees that may protect a contractholder’s investment if the markets go down. The Management Expense Ratio (MER) includes the insurance cost for the guarantee. For details please refer to the information folder and contract.”*

**Item 7 – Who is this fund for?**

Provide details regarding the type of investor the segregated fund would be suitable for stating the advantages and any necessary cautions or warnings. Suitability should be tied to the fundamental investment objective of the fund and risk category assigned in Item 5 above.

[The following information should be included on Page 2 of the Fund Facts]

**Item 8 – How much does it cost?**

Include information which describes the fees and expenses a contractholder is required to pay to buy, own, and sell units of the fund.

Include wording substantially similar to the following as an introduction.

*“The following tables show the fees and expenses you could pay to buy, own and sell units of the fund.”*

- (i) Sales charges

Under the sub-heading “Sales charges” include a table showing the percentage amount of any initial sales charge and the percentage amount of any deferred sales charge and a description for each of how they work.

(ii) Ongoing fund expenses

- (a) Under the sub-heading “Ongoing fund expenses” describe the MER for the fund including any different charges for different guarantee options.

Wording substantially similar to the following should be included:

*“The management expense ratio (MER) includes the management fee and operating expenses of the fund. The MER includes the insurance cost for the guarantee. You don’t pay these expenses directly. They affect you because they reduce the return you get on your investment. For details about how the guarantees work, see your insurance contract.”*

- (b) Include a table showing the different guarantee options available and the MER for each option.
- (c) Describe any trailing commissions.

(iii) Other fees

Under the sub-heading “Other fees” describe any other fees a contractholder may have to pay in order to sell or transfer units of the fund including any short-term trading fee, switch fee or change fee.

Describe any fees associated with guaranteed income benefits.

### **Item 9 – What if I change my mind?**

Describe a contractholder’s right to cancel the decision to invest in the fund and provide details regarding the amount of money which will be returned to the investor if the investor exercises the option to cancel.

Wording substantially similar to the following should be included:

*“You can change your mind within two business days from the date you received confirmation of the purchase for initial transactions under the contract. You have to tell your insurer in writing (by email, fax or letter) that you want to cancel. The amount returned will be the lesser of the amount you invested or the value of the fund, if it has gone down. The amount returned will include a refund of any sales charges you paid.”*

*“You can also change your mind about subsequent transactions you make under the contract within two business days from the date you received confirmation of the purchase. In this case, the right to cancel your purchase only applies to the new transaction.”*

#### **Item 10 – For more information**

Include a warning statement that the Fund Facts summary may not contain all the information which a contractholder needs.

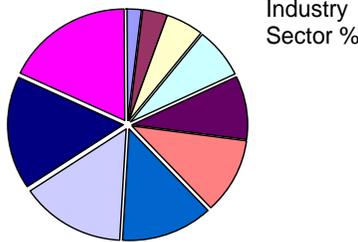
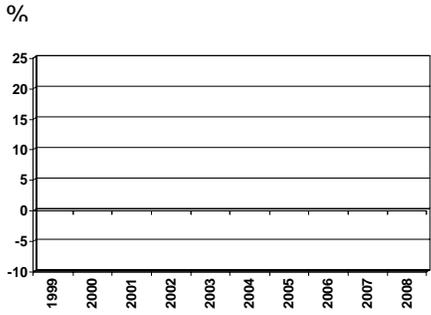
Wording substantially similar to the following should be included:

*“This summary may not contain all the information you need. Please read the contract and the information folder.”*

Include contact information for the insurance company including address information, telephone numbers and e-mail address.

**APPENDIX B**

**FUND FACTS**

<p><b>Item 1</b></p> 	Full Legal Licensed name of the Insurance Company Name of the Segregated Fund Product Name of the Segregated Fund Date of Information						
<p><b>Item 2</b></p> <p><b>Quick facts</b></p> <hr/> Date fund created: _____ Total value on (specify date): _____ Net Asset Value per Unit: _____ Number of Units Outstanding: _____	<hr/> Management expense ratio (MER): (include range) _____ Portfolio manager: _____ Portfolio Turnover Rate: _____ Minimum investment: _____						
<p><b>Item 3</b></p> <p><b>What does this fund invest in?</b></p> <p><b>Top 10 investments</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. _____</li> <li>2. _____</li> <li>3. _____</li> <li>4. _____</li> <li>5. _____</li> <li>6. _____</li> <li>7. _____</li> <li>8. _____</li> <li>9. _____</li> <li>10. _____</li> </ol> <p><b>Total investments</b> _____</p> <p><b>The top 10 investments make up x% of the fund.</b></p>	<p>Pie Chart showing <b>Investment Segmentation</b> (specify date)</p> 						
<p><b>Item 4</b></p> <p><b>How has the fund performed?</b></p> <p>This section tells you how the fund has performed over the past 10 years for a contractholder who chooses the basic guarantee. Returns are after the MER has been deducted. It's important to note that this doesn't tell you how the fund will perform in the future. Also, your actual return will depend on the guarantee option you choose and on your personal tax situation.</p> <p><b>Average return</b></p> <p>A person who invested \$1,000 in the fund and chose the basic guarantee 10 years ago now has \$xxxx. This works out to an average of x % a year.</p> <p><b>Year-by-year returns</b></p> <p>This chart shows how the fund has performed in each of the past 10 years for a contractholder who chose the basic guarantee. In the last 10 years the fund was up in value x years and down in value x years of the 10.</p> 	<p><b>Item 5</b></p> <p><b>How risky is it?</b></p> <p>The value of your investments can go down.</p> <table border="1" style="margin: 0 auto; text-align: center; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 2px 10px;">Very low</td> <td style="padding: 2px 10px;">Low</td> <td style="padding: 2px 10px;">Low to moderate</td> <td style="padding: 2px 10px;">Moderate</td> <td style="padding: 2px 10px;">Moderate to high</td> <td style="padding: 2px 10px;">High</td> </tr> </table>	Very low	Low	Low to moderate	Moderate	Moderate to high	High
Very low	Low	Low to moderate	Moderate	Moderate to high	High		
<p><b>Item 6</b></p> <p><b>Are there any guarantees?</b></p> <p>This segregated fund is being offered under an insurance contract. It comes with guarantees that may protect a contractholder's investment if the markets go down. (The MER includes the insurance cost for the guarantee/or: A separate insurance fee is charged for the guarantee.) For details please refer to the information folder and contract.</p>	<p><b>Item 7</b></p> <p><b>Who is this fund for?</b></p>						

**Item 8****How much does it cost?**

The following tables show the fees and expenses you could pay to buy, own and sell units of the fund.

The ongoing fees and expenses are different for each guarantee option.

**1. Sales charges**

Sales Charge Option	What you Pay		How it works
Initial Sales Charge	Up to X% of the amount you buy		<ul style="list-style-type: none"> <li>You and your advisor decide on the rate.</li> <li>The initial sales charge is deducted from the amount you buy. It goes to your (advisor) as a commission.</li> </ul>
Deferred Sales Charge	If you sell within: 1 year of buying 2 years of buying 3 years of buying 4 years of buying 5 years of buying 6 years of buying After 6 years	X% X% X% X% X% X% nothing	<ul style="list-style-type: none"> <li>The deferred sales charge is a set rate. It is deducted from the amount you sell.</li> <li>When you buy the fund, XX pays your advisor a commission of XX%. Any deferred sales charge you pay goes to XX.</li> <li>You can sell up to XX% of your units each year without paying a deferred sales charge.</li> <li>You can switch to units of other funds under the insurance contract at any time without paying a deferred sales charge as long as you do not change your guarantee option. The deferred sales charge schedule will be based on the date you bought your first fund.</li> </ul>

**2. Ongoing fund expenses**

The management expense ratio (MER) includes the management fee and operating expenses of the fund.

(The MER includes the insurance cost for the guarantee/or: A separate insurance fee is charged for the guarantee. You don't pay these expenses directly. They affect you because they reduce the return you get on your investment. For details about how the guarantees work, see your insurance contract.

Guarantee Option	MER (Annual rate as a % of the funds value)
Basic	75/75 X%
Full	100/100 X%

**Trailing commission**

XX pays your (advisor) a trailing commission for as long as you own the fund. It is for the services and advice your (advisor) provides to you. The trailing commission is paid out of the management fee. The rate depends on the sales charge option you choose:

- Initial sales charge – up to X% of the value of your investment each year
- Deferred sales charge – up to X% of the value of your investment each year

**3. Other fees**

Income Guarantee Fees (if applicable). The (income guarantee fee) of XX% is paid out of the contract.

You may have to pay other fees when you sell or transfer units of the fund.

Fee	What you pay
Short term trading fee	X% of the value of units you sell or transfer within X days of buying them. This fee goes to the fund.
Change fee	XX may charge you up to X% of the value of units you transfer to another guarantee option of the fund.

**Item 9****What if I change my mind?**

- You can change your mind within two business days from the date you received confirmation of the purchase for initial transactions under the contract. You can also change your mind about subsequent transactions you make under the contract within two business days from the date you received confirmation of the purchase. In this case the right to cancel your purchase only applies to the new transaction.
- You have to tell your insurer in writing, by email, fax or letter, that you want to cancel.
- The amount returned will be the lesser of the amount you invested or the value of the fund, if it has gone down.
- The amount returned will include a refund of any sales charges you paid.

**Item 10****For more information**

This summary may not contain all the information you need. Please read the contract and the information folder.

Name of Insurance Company  
Address,  
Telephone numbers and e-mail.

## **APPENDIX C**

### **Contents of Key Facts**

The sections included in Key Facts should be set out in the following prescribed order and use the following headings:

- “What am I purchasing?”
- “What guarantees are available?”
- “What investments are available?”
- “How much will this cost?”
- “What can I do after I purchase this contract?”
- “What information will I receive about my contract?”
- “Can I change my mind?”
- “Where can I get more information or help?”

An optional section describing “Other key features of the product” may be included.

Each section should contain a reference stating where more information in the information folder can be found.

#### **Item 1 – Identifying Information and Introduction**

At the top of the first page of Key Facts include the name of the segregated fund product.

Include an introductory statement with language substantially similar to the following:

*“This summary provides a brief description of the basic things you should know before you apply for this individual variable insurance contract. This summary is not your contract. A full description of all the features and how they work is contained in this information folder and your contract. You should review these documents and discuss any questions you have with your advisor.”*

## Item 2 – What am I purchasing?

Identify the name of the product and name of the insurer.

Briefly describe the nature of the product and its intended use including a discussion of the following elements:

- a statement that the product is an insurance contract;
- the contractholder instructs the insurer how to invest premiums;
- availability of guarantees;
- tax status (non-registered, RRSP, RRIF, TFSA, etc.); and
- right of the contractholder to designate a beneficiary.

Consumers should be advised that there may be tax implications to the policy.

In this or the next section include a warning statement in bold print in substantially the following words:

*“The value of your contract can go up or down subject to the guarantees.”*

## Item 3 – What guarantees are available?

Provide a general description of the guarantees available under the product including:

- a description of the maturity guarantees;
- death benefit guarantees;
- any other guarantees such as income guarantees; and
- any reset options available

Include a warning statement in substantially the following words:

*“Any withdrawals you make will reduce the guarantees. For full details please see sections XX in this information folder and the contract.”*

### **Maturity Guarantees**

Describe maturity guarantees as they apply to both the contract and premiums and the costs associated with these guarantees.

Wording substantially similar to the following should be included as may be applicable:

*“The contract maturity date establishes when the contract guarantee will come into effect.”*

**Death Benefit Guarantees**

Describe what types of guarantees are provided upon death of the life insured.

Wording substantially similar to the following should be included as may be applicable:

*“If you die before the contract maturity date your designated beneficiary will receive a death benefit equal to (the greater of the market value of your investments or X% of the premiums you have paid).”*

**Other Guarantees**

Describe any income guarantees such as GMWB benefits or lifetime withdrawal benefits which are available.

**Reset Option**

Describe any options which the contractholder has to reset the guarantees and any additional fees associated with this option.

**Item 4 – What investments are available?**

Describe the investment options which are available and any general restrictions. Refer readers to the Fund Facts for more details.

Include a warning statement in substantially the following words:

*“XX does not guarantee the performance of the segregated funds. You should carefully consider your tolerance for risk when you select an investment option.”*

**Item 5 – How much will this cost?**

State that fees will be deducted from the fund to cover costs such as expenses, administration of the contract and management of the investment options. Describe any fees paid directly by the client such as any fees associated with income guarantees.

Identify the factors which will vary the cost of the individual variable insurance contract for the consumer including any optional guarantees and any initial sales charges and deferred sales charges.

Identify other specific transactions which may trigger additional costs including any short-term trading fees, switch fee or change fee.

Readers should be referred to the Funds Facts for specific information regarding the different fees associated with each investment option.

Readers should be referred to the relevant section of contract regarding fees and charges.

#### **Item 6 – What can I do after I purchase this contract?**

Describe a contractholder's right to make changes under the contract including the right to switch investments from one fund to another, to withdraw money, to pay additional premiums into the contract and to receive annuity payments after maturity.

Include a general warning statement in substantially the following words:

*“Certain restrictions and other conditions may apply. You should review the relevant section of your contract for full details.”*

#### **Item 7 – What information will I receive about my contract?**

State that the contractholder will receive information from the insurance company at least once a year detailing the value of the investments under the contract including a listing of all transactions the contractholder has made.

Advise the reader that the annual audited financial statements for each segregated fund and semi-annual unaudited financial statements are available upon request.

#### **Item 8 – Can I change my mind?**

Wording substantially similar to the following should be included:

*“You can change your mind about purchasing the contract within two business days from the date you received confirmation of the purchase. You have to tell your insurer in writing that you want to cancel. The amount returned will be the lesser of the amount you invested, or less if the value of the fund has gone down. The amount returned will include a refund of any sales charges you paid.”*

*“You can also change your mind about subsequent transactions you make under the contract within two business days from the date that you received confirmation of the purchase. In this case, the right to cancel your purchase only applies to the new transaction.”*

**Item 9 – Where can I get more information or help?**

Provide contact information for the insurer including address information, telephone numbers and e-mail address.

Include wording substantially similar to the following:

*“For information about handling issues you are unable to resolve with your insurer, contact the Canadian Life and Health Insurance OmbudService at 1-888-295-8112 or on the web at [www.clho.ca](http://www.clho.ca)”*

Include wording substantially similar to the following:

*“For information about additional protection that is available for all life insurance contractholders, contact Assuris, a company established by the Canadian life insurance industry. See [www.assuris.ca](http://www.assuris.ca) for details.”*

Include wording substantially similar to the following:

*“For information regarding how to contact the insurance regulator in your province visit the Canadian Council of Insurance Regulators website.”*

**Item 10 – Other key features of the product**

In this optional section, which may be included as part of the Key Facts using a title and in an order which assists comprehension by the reader, describe any additional key features of the product which are not covered in other sections of the Key Facts executive summary.